

ABSTRAK

Karina Fauziah Anwar. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak dalam Pembayaran Pajak secara Elektronik (*Billing System*) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Tegallega. Skripsi. Program S1. Jurusan Administrasi Publik Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak dalam Pembayaran Pajak secara Elektronik (*Billing System*) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Tegallega.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan teori Kualitas Pelayanan Pajak dari Zeithaml, Parasuraman, Berry yang terdiri dari lima dimensi yaitu Bukti Fisik (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan dan Kepastian (*Assurance*), Empati (*Emphaty*). Serta teori Kepatuhan Wajib Pajak dari Chaizi Nasucha.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan asosiatif kausal. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu teknik kepustakaan dan teknik lapangan (observasi, wawancara, dan angket).

Hasil pengelolaan data angket mengenai Bukti Fisik (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan dan Kepastian (*Assurance*), serta Empati (*Emphaty*) mendapat skor sebesar 4690 yang terletak antara rentang 4080 dan 5040 yang berarti berkategori tinggi. Serta Kepatuhan Wajib Pajak mendapat skor 4406 yang terletak antara sebesar 3740 dan 4620 yang berarti berkategori tinggi.

Hasil uji t $T_{hitung} 1.426 < T_{tabel} 1.984$ Bukti Fisik (*Tangibles*) (X_1) tidak ada pengaruh yang signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hasil uji t $T_{hitung} 3,244 > T_{tabel} 1.984$ Keandalan (*Reliability*) (X_2) ada pengaruh yang signifikan terhadap partisipasi masyarakat. Hasil uji t $T_{hitung} 1,710 < T_{tabel} 1.984$ Daya Tanggap (*Responsiveness*) (X_3) tidak ada pengaruh yang signifikan terhadap partisipasi masyarakat. Dan hasil uji t $T_{hitung} 2,247 > T_{tabel} 1.984$ Jaminan dan Kepastian (*Assurance*) (X_4) ada pengaruh yang signifikan terhadap partisipasi masyarakat. Dan hasil uji t $T_{hitung} 3,667 > T_{tabel} 1.984$ Empati (*Emphaty*) (X_5) ada pengaruh yang signifikan terhadap partisipasi masyarakat.

Ada pengaruh yang signifikan dari antara Bukti Fisik (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan dan Kepastian (*Assurance*), serta Empati (*Emphaty*) (X) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam pembayaran pajak secara elektronik (*billing system*) (Y) secara simultan atau dengan menggunakan uji f $F_{hitung} 27,754 > F_{tabel} 3.94$, nilai signifikan 0.000 maka H_a diterima dan H_0 ditolak.

Adapun berdasarkan hasil perhitungan koefisien determinasi Kualitas pelayanan pajak secara elektronik (*Billing system*) terhadap Kepatuhan wajib pajak 59,60%.% sedangkan sisanya sebesar 40.40% dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti oleh peneliti.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak

ABSTRAK

Karina Fauziah Anwar. 2017. The influence of the quality of tax service in the payment of tax electronically billing system of compliance taxpayers. On the tax office pratama bandung tegallega. On the tax office Pratama Bandung Tegallega .Skripsi .S1 program .Of Public Administration State Islamic University Of Sunan Gunung Djati Bandung.

This study attempts to know how big the influence of the quality of tax service in the payment of tax electronically (billing system) of compliance taxpayers on the tax office Pratama Bandung Tegallega .

In this research the use writers theory quality of services for tax from Zeithaml, Parasuraman, Berry consisting of five dimensions tangibles , reliability, responsiveness, assurance, empathy and the theory compliance taxpayers of Chaizi Nasucha.

This research using the methodology the quantitative asosiatif kausal. technics data collection used the literature techniques and engineering the field (observation , interview , and the survey).

The survey results data about tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy of 4690 which lies between range 4080 and 5040 which means category high. And compliance taxpayers scored 4406 which lies between of 3740 and 4620 which means category high

Test results t, test count 1.426 & test table 1.984 tangibles (X1) no significant influence against compliance taxpayers .Test results t, test count 3,244 & test table 1.984 reliability (X2) there are significant influence on community participation .Test results t, test count 1,710 & test tabel 1.984 responsiveness (X3) no significant influence on community participation. And test results t test count 2,247 & test table 1.984 collateral and assurance (X4) there are significant influence on community participation. And test results t, test count 3,667 & test table 1.984 empathy (X5) there are significant influence on community participation

There are significant influence of tangibles, reliability, responsiveness, assurance, emphaty (X) of compliance taxpayer in tax payments electronically (billing system) (Y) simultan eously or by use the test f count 27,754 & test f table 3.94 , the significance 0.000 so ha received and h0 in turning.

But based on the calculation on koefesien determination the quality of tax electronically (billing system) of compliance taxpayers 59,60 % . The remaining of 40.40 % affected or described by other variables that aren't pursuing researchers.

Keyword : the quality of tax service , compliance taxpayers



uin

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG