

## ABSTRAK

### **Fahri Reza: Pengaruh Pengawasan Terhadap Kualitas Pelayanan Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Garut Tahun 2014.**

Pengawasan merupakan salah satu fungsi yang sangat penting dalam mempengaruhi kualitas pelayanan pajak. Menurunnya realisasi penerimaan pajak pada tahun 2014 merupakan dampak dari menurunnya standar kualitas pelayanan pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Garut. Hal ini diduga disebabkan tingkat pengawasan yang kurang optimal. Oleh karena itu, penulis melakukan penelitian yang berkaitan dengan perpajakan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Pengawasan terhadap Kualitas Pelayanan Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Garut Tahun 2014.

Penulis menggunakan teori Pengawasan dari Stoner et al dalam Ernie dan Kurniawan untuk variabel independen (X) yang dielaborasi menjadi tiga dimensi antara lain standar kinerja yaitu menetapkan standar untuk diterapkan kepada Pegawai, penilaian kinerja yaitu menilai apakah standar yang telah diterapkan berjalan dengan baik atau sebaliknya, dan tindakan koreksi yaitu mengevaluasi rencana yang telah dijalankan. Sedangkan untuk mengukur Kualitas Pelayanan Pajak Orang Pribadi menggunakan teori dari Zeithaml dalam Hardiyansyah sebagai variabel dependen (Y) dengan lima dimensi yaitu *Tangible, Realibility, Responsiveness, Assurance, dan Empathy*.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian asosiatif, jenis data yang digunakan yaitu data kuantitatif. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini melalui observasi, studi kepustakaan dan penyebaran angket kepada 57 responden.

Hasil penelitian diketahui bahwa Standar Kinerja mempunyai pengaruh yang cukup tinggi terhadap Kualitas Pelayanan pajak orang pribadi yaitu sebesar 32.1%, pengaruh Penilaian Kinerja terhadap Kualitas Pelayanan pajak orang pribadi cukup tinggi yaitu sebesar 25.2%, pengaruh Tindakan Koreksi terhadap Kualitas Pelayanan pajak orang pribadi cukup tinggi yaitu sebesar 26.3%, dan besarnya pengaruh standar kinerja, penilaian kinerja, dan tindakan koreksi secara bersama-sama berada pada kategori tinggi yaitu sebesar 46.1%. Berdasarkan penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Garut dipengaruhi oleh tingkat Pengawasan yang dilakukan.

**Kata Kunci: Pengawasan dan Kualitas Pelayanan Pajak**