

ABSTRAK

Kata kunci : tata usaha, pajak dan tingkat pelayanan.

Pajak merupakan salah satu pendapatan yang digunakan untuk pembiayaan Negara dan pembangunan masyarakat sudah sepatutnya timbal balik yang diberikan oleh pemerintah berupa pelayanan kepada masyarakat dalam proses administrasi khususnya kegiatan tata usaha penerimaan pajak yang sudah modern memang terus dituntut untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada wajib pajak pada setiap Kantor Pelayanan Pajak, tapi kenyataannya terdapat jumlah pengaduan masyarakat masih terus bertambah dan pelayanan dengan media internet belum maksimal digunakan.

Karena perlunya sistem administrasi penerimaan pajak maka analisis yang dilakukan peneliti tentang salah satu dimensi administrasi yaitu tata usaha tentunya dalam perpajakan modern bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruhnya terhadap peningkatan pelayanan pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cicadas Bandung.

Pada analisis yang dilakukan peneliti menggunakan analisis kuantitatif untuk mendapatkan nilai *alpha croanbach* (α) serta menghasilkan hipotesis (Moh. Nazir, 2006:385), Secara Deduktif yaitu umum ke khusus (J. Supranto, 2003:204), Pedoman yang dijadikan rujukan yaitu Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-19/PJ/2007 tentang Persiapan Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern pada kantor wilayah DJP dan pembentukan Kantor Pelayanan Pajak Pratama di seluruh Indonesia tahun 2007-2008.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian survei yaitu menjelaskan perbedaan, hubungan dan pengaruh variabel dependen terhadap independent dan teknik pengumpulan data yaitu dengan study kepustakaan, angket dan observasi (Sugiono, 2009:1) dimaksudkan untuk memperoleh kejelasan hubungan sebab-akibat dua variabel, menguji hipotesis dan menarik sampel dari suatu populasi.

Hasil yang didapat yaitu adanya *koefisien korelasi* dari variabel tata usaha dan pelayanan yaitu sebesar 595 dengan nilai *reliabilitas* (α) 703 menunjukkan pula data valid kemudian analisis *regresi* rata rata pengaruh terhadap tingkat pelayanan sebesar 37,345 lalu persentase kontinum sebesar 84,75% serta pengujian dengan uji *Durbin – Watson* yaitu *asumsi Interdependensi error* tidak terpenuhi dan *signifikansi* lebih kecil dari 0.05 kemudian *asumsi* dari model *regresi linier* menghasilkan pengujian *error berdistribusi normal* dan penyimpulan dari *plot normal* yaitu *normalitas error terpenuhi* selanjutnya *Koefisien Determinasi* sebesar 35,80% menunjukkan pula pengaruh kedua variable, maka kesimpulan yang didapat dari hasil penelitian di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cicadas Bandung yaitu terdapat pengaruh antara variable tata usaha (X) terhadap Pelayanan (Y) secara signifikan.