

**Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sikap Wajib Pajak Terhadap
Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak (Studi Kasus pada WPOP di
Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Barat)**

DONNY HALIM

*Program Studi Akuntansi - S1, Fakultas Ekonomi & Bisnis,
Universitas Dian Nuswantoro Semarang
URL : <http://dinus.ac.id/>
Email : 212201001599@mhs.dinus.ac.id*

ABSTRAK

Pembangunan nasional adalah kegiatan yang berlangsung terus menerus dan berkesinambungan yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat baik materiil maupun spiritual. Untuk dapat merealisasikan tujuan tersebut perlu banyak memperhatikan masalah pembiayaan pembangunan. Salah satu usaha untuk mewujudkan kemandirian suatu bangsa atau negara dalam pembiayaan pembangunan yaitu menggali sumber dana yang berasal dari dalam negeri berupa pajak. Pajak digunakan untuk membiayai pembangunan yang berguna bagi kepentingan bersama (Waluyo dan Wirawan, 2000). Peningkatan sikap/kesadaran masyarakat di bidang perpajakan harus ditunjang dengan kualitas pelayanan yang mendukung peningkatan peran aktif masyarakat serta pemahaman akan hak dan kewajibannya dalam melaksanakan peraturan perundang-undangan perpajakan. Menurut Supadmi (2009) peningkatan kualitas pelayanan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pada Wajib Pajak sebagai pelanggan sehingga dapat meningkatkan kepatuhan dalam bidang perpajakan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan sikap Wajib Pajak terhadap kepatuhan pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Semarang Barat. Metode pemilihan sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Convenience Sampling dengan menggunakan rumus slovin sebanyak 100 orang WPOP efektif di KPP Pratama Semarang Barat. Alat analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda yang didalamnya terdapat Uji Reliabilitas dan Validitas, Uji Asumsi Klasik (Normalitas, Multikolinearitas, Heteroskedastisitas), Uji Regresi Linier Berganda, Uji Hipotesis (Uji F dan t), dan Koefisien Determinasi.

Hasil Uji F menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan sikap Wajib Pajak berpengaruh secara simultan terhadap kepatuhan pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Semarang Barat. Dan hasil Uji t menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Semarang Barat dan juga sikap Wajib Pajak berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Semarang Barat.

Kata Kunci : Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Sikap, dan Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak

The Effect of Service Quality and Taxpayer Attitude Toward Taxpayer Reporting Compliance (Case Study on Individual Taxpayer in Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Barat)

DONNY HALIM

*Program Studi Akuntansi - S1, Fakultas Ekonomi & Bisnis,
Universitas Dian Nuswantoro Semarang*

URL : <http://dinus.ac.id/>

Email : 212201001599@mhs.dinus.ac.id

ABSTRACT

A national development is an ongoing and sustainable activity that aims to increase the prosperity of the people both materially and spiritually. To realize that goal, we need a lot of attention to the problems of development financing. One of the attempts to create an independence of a nation or country is to dig the source of fund which comes from domestic such as tax. Tax is used to finance the construction that useful for the common interest (Waluyo and Wirawan, 2000). The increasing of attitude or awareness in taxation sector should be supported by service quality which supports the increasing of people's active roles and the understanding of their rights and obligations in implementing the legislation of taxation. According to Supadmi (2009), the increasing of service quality is expected to increase Taxpayer satisfaction as a customer in order to increase the compliance in taxation sector.

This research aims to analyze the effect of service quality and Taxpayer attitude toward Individual Taxpayer reporting compliance in KPP Pratama Semarang Barat. The method of sample selection used in this research is Convenience Sampling by using Slovin formula as amount 100 effective Individual Taxpayers in KPP Pratama Semarang Barat. The analytical tool used is multiple linear regression analysis which has the Reliability and Validity Test, the Classical Assumptions Test (the Normality Test, the Multicollinearity Test, and the Heteroskedasticity Test), the Multiple Linear Regression Analysis Test, the Hypothesis Test (The F and t Test), and the Coefficient of Determination within.

The F test result indicates that the service quality and attitude Taxpayer simultaneously affect on Individual Taxpayer reporting compliance in KPP Pratama Semarang Barat. And the T test result indicates that service quality partially affect on Individual Taxpayer reporting compliance in KPP Pratama Semarang Barat and also Taxpayer attitude partially affect on Individual Taxpayer reporting compliance in KPP Pratama Semarang Barat.

Keyword : Keywords: Service Quality, Attitude, and Taxpayer Reporting Compliance