

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar Pengaruh *Self Assessment System* dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Tegallega). Di dalam *self assessment system* Direktorat Jenderal Pajak memainkan peran dengan memberikan pelayanan pajak, apabila dilaksanakan secara optimal maka dapat meningkatkan kepatuhan sukarela wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban dan haknya di bidang perpajakan.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dan metode verifikatif. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 60 orang Petugas Pajak yang bekerja di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bandung Tegallega. Dalam pemilihan sampel yang peneliti gunakan metode *Proportionate Stratified Random Sampling* dan berdasarkan kriteria, sampel yang diperoleh yaitu 35 sampel. Pengujian hipotesis yang diajukan, dianalisis berdasarkan teknik statistik yaitu dengan uji normalitas, analisis regresi berganda, analisis korelasi, koefisien determinasi, uji t dan uji f.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial analisis korelasi bahwa *self assessment system* memiliki hubungan yang kuat, sedangkan berdasarkan uji t *self assessment system* berpengaruh signifikan sebesar 27,4% terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, dan kualitas pelayanan pajak memiliki hubungan yang sama kuat, berdasarkan uji t kualitas pelayanan pajak berpengaruh signifikan sebesar 27,7% terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Sedangkan secara simultan bahwa hasil uji F berpengaruh dan signifikan terhadap kebijakan deviden (Y), nilai signifikan  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $19.702 > 3.29$ ). analisis korelasi antara variabel *self assessment system* dan kualitas pelayanan pajak berpengaruh signifikan sebesar 55,2% terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi sedangkan sisanya 44,8% dipengaruhi faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci : *Self Assessment System*, Kualitas Pelayanan Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

## ABSTRACT

This study aims to determine how big the Influence of Self Assessment System and Quality Compliance Tax on individual taxpayer (A Study on Tax Office Pratama Bandung Tegallega). In the self-assessment system directorate general of taxes play a role by providing tax services, if implemented optimally, it can improve voluntary compliance by taxpayers in the fulfillment of obligations and rights in the field of taxation.

The method used in this research is descriptive and verification methods. The population in this study of 60 people who work in the Tax Officer Tax Office (KPP) Pratama Bandung Tegallega. In the selection of samples that the researchers use Stratified Proportionate Random Sampling method and based on the criterion, the sample obtained by the 35 samples. Testing the hypothesis proposed, analyzed by statistical techniques, namely the normality test, multiple regression analysis, correlation analysis, coefficient of determination, t test and f.

The results showed that the partial correlation analysis that the self-assessment system has a strong relationship, while based on t test self assessment system have significant influence amounted to 27.4% against an individual taxpayer compliance, and quality of tax services have the same relationship strong, based on t test t significantly influence the quality of service tax of 27.7% against an individual taxpayer compliance. While simultaneously that the F test results and significant t effect on dividend kebijakan (Y), the significant value of  $F > F$  table (19 702 > 3: 29). analysis of the correlation between the variables self assessment system and the quality of tax services have significant influence amounted to 55.2% against an individual taxpayer compliance while the remaining 44.8% influenced by other factors not examined in this study.

Keywords : Self Assessment System, Quality of Service Tax, Compliance  
Individual Taxpayer