

LAPORAN HASIL PENELITIAN



ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA WAJIB PAJAK DAN
PENGARUHNYA TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK BADAN
DI KPP PRATAMA GORONTALO

Peneliti Utama

Hartati Tuli, SE.Ak.,M.Si

Anggota

Nilawaty Yusuf. SE .Ak.,M.Si

JURUSAN AKUNTANSI / PROGRAM STUDI S1 AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NEGERI GORONTALO
DESEMBER 2012

ABSTRAK

Tujuan Penelitian ini adalah untuk Mengetahui Tingkat Pelayanan Wajib Pajak dan pengaruhnya terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Gorontalo

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak yang berada di wilayah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gorontalo. Pengambilan sampel dilakukan dari data wajib pajak (WP) yang datang melapor ke Kantor Pelayanan Pajak Gorontalo, dengan tehnik *simple random sampling*. Wajib pajak yang dimaksud adalah wajib pajak, badan, Pengambilan sample dilakukan antara jam 9–12 setiap hari selama 5 hari dengan rata-rata pengambilan sample 6 responden. Data yang digunakan dalam penelitian merupakan data primer. Data primer diambil dan diolah dari angket (kuiseoner) yang diberikan kepada 30 wajib pajak aktif di Kantor Pelayanan Pajak Gorontalo untuk mencari kriteria penilaian mengenai tangible (dapat diraba/dirasakan), reliability (handal), responsiveness (ketanggapan), assurance (jaminan) dan empathy (empati). Data diolah dengan menggunakan regresi Berganda.

Hasil Penelitian menunjukkan bahwa tingkat pelayanan di KPP Pratama sudah sangat baik dan berpengaruh secara positif tapi tidak signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Kata Kunci : Pelayanan Wajib Pajak dan Kepatuhan Wajib Pajak.

1. Bapak Dr. Syamsul Umam Dada, MPA selaku Rektor Universitas Negeri Gorontalo
2. Bapak Dr. Saerud Y. Pongalau, MPA selaku Pembantu Rektor I Universitas Negeri Gorontalo
3. Bapak Elikand Watak, ST, MT selaku Pembantu Rektor II Universitas Negeri Gorontalo
4. Bapak Dr. Fenny Wenti Sh, MEd selaku Pembantu Rektor III Universitas Negeri Gorontalo
5. Bapak Prof. Dr. Hasmudin Gawa, selaku Pembantu Rektor IV Universitas Negeri Gorontalo
6. Ibu Dr. Hj. Fatmahan Liliaga, MEd selaku Ketua Lembaga Penelitian Universitas Negeri Gorontalo
7. Bapak Irwan Hamballi, SIM, SE, MSA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Gorontalo