

INTISARI

Pajak kendaraan bermotor merupakan orang pribadi atau badan yang memiliki atau menguasai kendaraan bermotor. Wajib Pajak kendaraan bermotor adalah orang pribadi atau badan yang memiliki kendaraan bermotor. Pajak bersifat wajib dan memaksa dan telah diatur dalam undang-undang. Pajak merupakan sumber pendapatan Negara terbesar. Sebagai warga Negara, Wajib Pajak wajib diwajibkan untuk membayarkan pajaknya sebagai alat penunjang pembangunan Negara. Penerimaan pajak digunakan untuk mensejahterakan rakyat.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji Pengaruh prosedur pelayanan, kompetensi petugas pemberi pelayanan, fasilitas dan *complaint center* terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Objek dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak yang memiliki kendaraan bermotor khususnya Wajib Pajak Kabupaten Kulon Progo. Sampel dalam penelitian sebanyak 100 responden dan pengambilan *sampel* menggunakan *random sampling*. Metode yang digunakan dalam menganalisis data yaitu regresi berganda dengan menggunakan program SPSS 16.00

Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa prosedur pelayanan, kompetensi petugas pemberi pelayanan dan *complaint center* berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak, sedangkan fasilitas tidak berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Kata Kunci :Prosedur pelayanan, Kompetensi petugas pemberi pelayanan, Fasilitas, *Complaint center* dan Kepatuhan Wajib Pajak

ABSTRACT

Taxation of motor vehicles is a private orang or entity have or controlled motor vehicle. Taxpayers of motor vehicles is a private person or entity that has a motor vehicle. Taxes are compulsory and the force and have been set up in the Act. The tax is the largest source of State revenue. As citizens, Taxpayers are required to pay compulsory taxes as a means of supporting the development of the country. Tax revenues are used for welfare.

This research aims to test the influence of the procedure, competence of Ministry officers giver services, facilities and complaint center against taxpayer compliance. The object in this study is the tax payers who have motor vehicles especially Taxpayers Kulon Progo Regency. The sample in the study as many as 100 respondents and sampling using random sampling. The methods used in analyzing data that is multiple regression using SPSS program 16.00

The results of this research show that the procedure, the competence of Ministry officers giver services and complaint center a positive effect against a compliance by taxpayers, while the facilities are not a positive effect against taxpayer compliance.

Keywords: *Procedure of service, competence of officers giver pelyanan, facilities, Complaint center and taxpayer Compliance*