

## ABSTRAKSI

Pitrus, NIM :2000-01-012. Analisis persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan kantor SAMSAT Sanggau-KALBAR, di bawah bimbingan John E.H.J. FoEh

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui : Pengaruh pelayanan kantor SAMSAT Kabupaten Sanggau terhadap kepuasan wajib pajak PKB dan BBNKB serta faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi para wajib pajak kendaraan bermotor dan bea balik nama kendaraan bermotor.

Metoda yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier sederhana untuk permasalahan 1 dan analisis regresi linear berganda untuk permasalahan 2.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa; Perkembangan penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor menunjukkan pola yang cukup berfluktuasi. Hal ini dapat disebabkan oleh penunggakan pembayaran yang terjadi ataupun karena perubahan jumlah kendaraan maupun karena operasi tilang dan SAMSAT keliling yang dilaksanakan di Sanggau dan sekitarnya. Pelayanan yang diberikan oleh kantor SAMSAT Sanggau berpengaruh signifikan terhadap persepsi para wajib pajak PKB. Sebaliknya untuk BBNKB tidak terdapat pengaruh pelayanan yang diberikan Kantor SAMSAT Sanggau terhadap persepsi wajib pajak.

Hasil uji statistik dengan menggunakan regresi linier berganda diketahui bahwa secara bersama-sama, faktor-faktor pendidikan, umur, pendapatan, pekerjaan dan jumlah kendaraan yang dimiliki berpengaruh secara sangat signifikan terhadap persepsi para wajib pajak PKB dan BBNKB. Namun demikian hasil uji parsial menunjukkan bahwa hanya faktor umur, pendidikan dan jenis pekerjaan saja yang mempunyai pengaruh terhadap persepsi para wajib pajak PKB dan BBNKB.

## ABSTRACT

Pitrus, Student Number : 2000-01-012. Analysis of the Perception of Tax Obligation concerning the Quality of Service of SAMSAT Office, Sanggau, West Kalimantan Province, under the supervision of John E.H.J. FoEh

The objective of the research are ; to know the influence of the service of SAMSAT Office in Sanggau to the satisfaction of tax obligation of "PKB and BBNKB" and to determine factors that influence the perception of the tax obligation regarding PKB and BBNKB.

Methods employing in this research are analysis of simple linear regression for the problem 1 (one) and multiple linear regression for the research problem 2.

The research results show that the development of revenue from PKB and BBNKB tend to fluctuate significantly. This fluctuation are caused by the arrears paid and the increase number of vehicles. The increase of revenue from tax is also the impact of traffic tickets and SAMSAT surrounding service.

Statistical test analysis using multiple linear regression shows that simultaneously, factors such as education level, group of age, level of income, occupation and the number of vehicle influence very significantly to the perception of tax obligation such as PKB and BBNKB. Nevertheless, partial test of the same statistical model describes that only age groups, education level and occupation which influence the perception of tax obligation of PKB and BBNKB.

PKB = Tax of vehicles, BBNKB = Royalty to replace the owner of the vehicles.