

## ABSTRAK

Reformasi administrasi perpajakan adalah penyempurnaan atau perbaikan kinerja administrasi baik secara individu, kelompok maupun kelembagaan agar lebih efisien, ekonomis, dan cepat. Terdapat empat dimensi reformasi administrasi perpajakan adalah struktur organisasi, prosedur organisasi, strategi organisasi, dan budaya organisasi. Indikator dari struktur organisasi yaitu pembentukan organisasi berdasarkan fungsi, adanya spesifikasi tugas dan tanggung jawab, adanya monitoring rutin melalui rekening wajib pajak (*Taxpayers Account*). Indikator dari prosedur organisasi yaitu adanya pelayanan satu pintu melalui (*Account Representative*) AR, adanya penyederhanaan prosedur administrasi, dan adanya dukungan teknologi informasi modern. Indikator dari strategi organisasi yaitu ada strategi nonfinansial dan finansial. Indikator dari budaya organisasi yaitu Perbaikan program penerapan pemerintah yang bersih dan berwibawa (*good governance*) dan fasilitas perkantoran modern. Kualitas pelayanan yang baik jika reformasi administrasi perpajakan telah dijalankan dengan sesuai peraturan yang berlaku.

Tujuan penelitian ini, yaitu 1. Untuk menganalisis karakteristik responden (wajib pajak) di KPP Pratama Cicadas 2. Untuk menganalisis pengaruh struktur organisasi, prosedur organisasi, strategi organisasi, budaya organisasi dan kualitas pelayanan pada KPP Pratama Cicadas 3. Menganalisis pengaruh struktur organisasi, prosedur organisasi, strategi organisasi, dan budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan pada KPP Pratama Cicadas secara simultan dan 4. Menganalisis pengaruh secara parsial : (a) Menganalisis pengaruh struktur organisasi terhadap kualitas pelayanan, (b) Menganalisis pengaruh prosedur organisasi terhadap kualitas pelayanan, (c) Menganalisis pengaruh strategi organisasi terhadap kualitas pelayanan, dan (d) Menganalisis pengaruh budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan.

Penelitian ini tergolong ke dalam penelitian deskriptif verifikatif. Penelitian ini menggunakan kuesioner sebagai alat penelitian. Responden pada penelitian ini adalah wajib pajak yang ada di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cicadas Bandung. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh wajib pajak di KPP Pratama Cicadas Bandung dengan 90 wajib pajak sebagai sampel. Metode analisis dari penelitian ini menggunakan analisis regresi berganda.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa secara simultan reformasi administrasi perpajakan (struktur organisasi, prosedur organisasi, strategi organisasi, dan budaya organisasi) berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan. Secara parsial, struktur organisasi dan strategi organisasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan, sedangkan prosedur organisasi dan budaya organisasi berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan.

Kata kunci: Struktur Organisasi, Prosedur Organisasi, Strategi Organisasi, Budaya Organisasi, Kualitas Pelayanan

