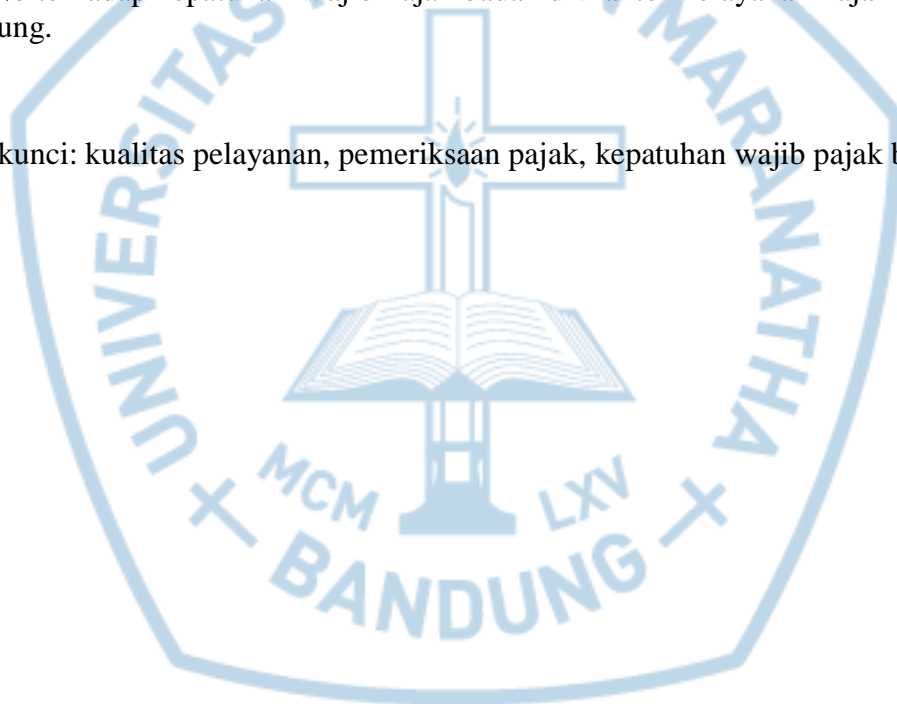


## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan pajak dan pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak badan. Penelitian ini menggunakan metode survei dan populasinya adalah Wajib Pajak di KPP Madya Bandung. Pengambilan sampel menggunakan teknik *convenience sampling* dengan responden sebanyak 47 orang. Pengumpulan sumber data penelitian ini adalah data primer yang dilakukan dengan teknik survei menggunakan metode kuesioner. Metode Analisis data yang digunakan adalah regresi berganda. Hasil dari penelitian ini adalah sebagai berikut: (1) Kualitas pelayanan pajak secara parsial berpengaruh signifikan sebesar 34,91% terhadap kepatuhan Wajib Pajak badan di Kantor Pelayanan Pajak Madya Bandung. (2) Pemeriksaan pajak secara parsial tidak berpengaruh signifikan sebesar 6,83% terhadap kepatuhan Wajib Pajak badan di Kantor Pelayanan Pajak Madya Bandung. (3) Kualitas pelayanan pajak dan pemeriksaan pajak secara simultan berpengaruh signifikan sebesar 47,19% terhadap kepatuhan Wajib Pajak badan di Kantor Pelayanan Pajak Madya Bandung.

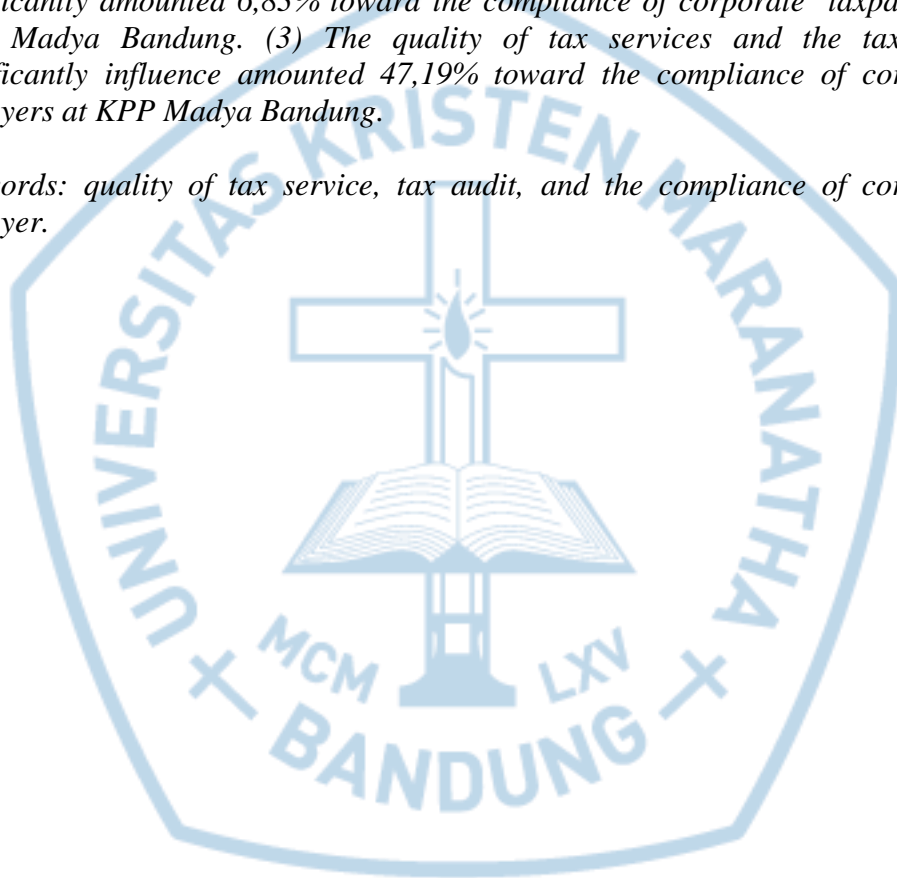
Kata kunci: kualitas pelayanan, pemeriksaan pajak, kepatuhan wajib pajak badan.



## **ABSTRACT**

*The purpose of this research is to determine whether the quality of tax services and tax audit affects the compliance of corporate taxpayers. The research used survey method and the population were taxpayers in KPP Madya Bandung. The sampling technique was convenience sampling with 47 respondents. The source data of this research was the primary data which was collected using a questionnaire survey techniques. This research analysis was multiple linear regression analysis. The results of the research showed that: (1) The quality of tax services significantly influence amounted 34,91% toward the compliance of corporate taxpayers at KPP Madya Bandung. (2) The tax audit does not influence significantly amounted 6,83% toward the compliance of corporate taxpayers at KPP Madya Bandung. (3) The quality of tax services and the tax audit significantly influence amounted 47,19% toward the compliance of corporate taxpayers at KPP Madya Bandung.*

*Keywords: quality of tax service, tax audit, and the compliance of corporate taxpayer.*

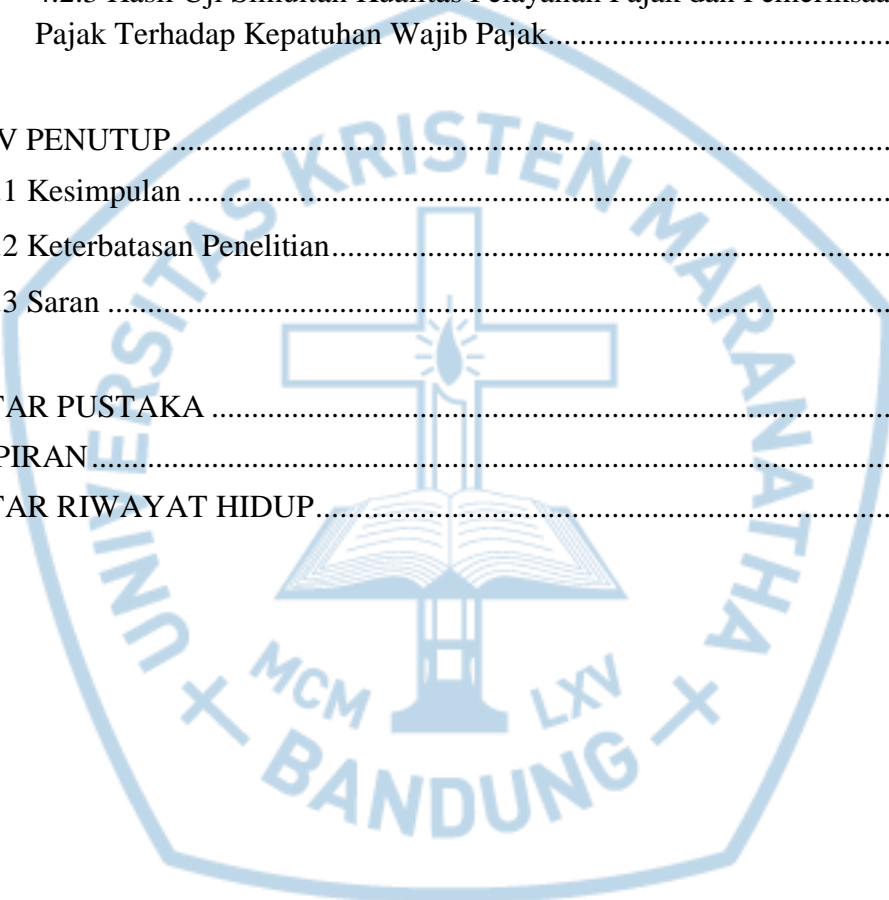


## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN .....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR.....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
ABSTRAK.....	vi
<i>ABSTRACT</i> .....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Manfaat Penelitian .....	5
BAB II LANDASAN TEORI.....	7
2.1 Kajian Pustaka .....	7
2.1.1 Pajak.....	7
2.1.1.1 Sistem Pemungutan Pajak.....	7
2.1.1.2 Kantor Pelayanan Pajak .....	8
2.1.1.3 Tempat Untuk Membayar Pajak .....	9
2.1.1.4 Wajib Pajak .....	9
2.1.1.5 Hak dan Kewajiban Wajib Pajak .....	10
2.1.1.6 Surat Pemberitahuan (SPT).....	12
2.1.2 Kualitas Pelayanan Pajak.....	13
2.1.3 Pemeriksaan Pajak .....	15
2.1.4 Kepatuhan Wajib Pajak.....	19
2.1.5 Penelitian Terdahulu .....	21

2.2 Kerangka Pemikiran.....	25
2.4 Pengembangan Hipotesis .....	27
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>29</b>
3.1 Jenis Penelitian.....	29
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian .....	29
3.3 Definisi Operasional Variabel.....	31
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	34
3.5 Metode Analisis Data.....	35
3.5.1 Uji Instrumen .....	35
3.5.2 Uji Asumsi Klasik.....	36
3.5.2.1 Uji Normalitas.....	36
3.5.2.2 Uji Multikolinearitas .....	37
3.5.2.3 Uji Heteroskedastisitas.....	37
3.7 Pengujian Hipotesis .....	38
3.7.1 Analisis Regresi Linier Berganda .....	38
3.7.2 Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik t) .....	39
3.7.3 Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F).....	40
3.8 Analisis Koefisien Korelasi .....	40
3.9 Analisis Koefisien Determinasi .....	42
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>43</b>
4.1 Hasil Penelitian .....	43
4.1.1 Profil Responden.....	44
4.1.2 Uji Instrumen .....	49
4.1.2.1 Uji Validitas .....	49
4.1.2.2 Uji Reliabilitas .....	51
4.1.3 Uji Asumsi Klasik.....	52
4.1.3.1 Uji Normalitas .....	52
4.1.3.2 Uji Multikolinearitas .....	53
4.1.3.3 Uji Heterokedastisitas .....	54
4.1.4 Analisis Regresi .....	55
4.1.5 Analisis korelasi Pearson Product Moment .....	57
4.1.6 Analisis Koefisien Determinasi .....	59

4.1.7 Pengujian Hipotesis .....	61
4.1.7.1 Uji Parsial (Uji t).....	61
4.1.7.1 Uji Simultan (Uji F) .....	64
4.2 Pembahasan.....	66
4.2.1 Hasil Uji Parsial Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	66
4.2.2 Hasil Uji Parsial Pemeriksaan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	67
4.2.3 Hasil Uji Simultan Kualitas Pelayanan Pajak dan Pemeriksaan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	67
 BAB V PENUTUP.....	 69
5.1 Kesimpulan .....	69
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	70
5.3 Saran .....	71
 DAFTAR PUSTAKA .....	 72
LAMPIRAN.....	75
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	97



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	27
Gambar 4.1 Kurva Pengujian Hipotesis Parsial Variabel Kualitas Pelayanan Pajak (X1) .....	62
Gambar 4.2 Kurva Pengujian Hipotesis Parsial Variabel Pemeriksaan Pajak (X <sub>2</sub> ) .....	64



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	21
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	31
Tabel 3.2 Skala Likert .....	34
Tabel 3.3 Koefisien Korelasi dan Taksirannya .....	41
Tabel 4.1 Jumlah Kuesioner.....	43
Tabel 4.2 Jenis Kelamin Responden .....	44
Tabel 4.3 Umur Responden.....	45
Tabel 4.4 Jenis Badan Usaha Responden.....	46
Tabel 4.5 Riwayat Pendidikan Terakhir Responden.....	47
Tabel 4.6 Pekerjaan Responden .....	48
Tabel 4.7 Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan Pajak ( $X_1$ ) .....	49
Tabel 4.8 Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Variabel Pemeriksaan Pajak ( $X_2$ ).....	50
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y) .....	50
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas .....	51
Tabel 4.11 Hasil Uji Normalitas .....	52
Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolinearitas.....	53
Tabel 4.13 Hasil Uji Heterokedastisitas .....	54
Tabel 4.14 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda .....	55
Tabel 4.15 Persamaan Regresi Linear Berganda .....	56
Tabel 4.16 Nilai Koefisien Korelasi <i>Pearson Product Moment</i> .....	58
Tabel 4.17 Koefisien Korelasi dan Taksirannya .....	58
Tabel 4.18 Persentase Secara Parsial .....	60
Tabel 4.19 Pengujian Hipotesis Parsial (Uji-t) .....	61
Tabel 4.20 Pengujian Hipotesis Simultan (Uji-F).....	66

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A Surat Ijin Penelitian .....	75
Lampiran B KUESIONER.....	76
Lampiran C Jawaban Profil Responden.....	79
Lampiran D Jawaban Pertanyaan Kualitas Pelayanan Pajak .....	81
Lampiran E Hasil Uji Validitas dan Relabilitas .....	86
Lampiran F Hasil Uji Asumsi Klasik.....	92
Lampiran G Hasil Uji Hipotesis ( Analisis Regresi Linear Berganda) .....	94

