

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KONSULTASI, PENGAWASAN
DAN PEMERIKSAAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK**

Skripsi diajukan untuk melengkapi
persyaratan mencapai gelar Sarjana Akuntansi

oleh:

Hanan Devana Safitri

NPM : 41183403180012



Strata 1

Program Studi Akuntansi

UNIVERSITAS ISLAM "45"

FAKULTAS EKONOMI

BEKASI

2022

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KONSULTASI, PENGAWASAN
DAN PEMERIKSAAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK**

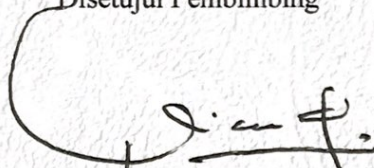
Tanggal : 26 September 2022

Oleh

Hanan Devana Safitri

41183403180012

Disetujui Pembimbing



Diana Fajarwati, S.E., M.M.

Mengetahui

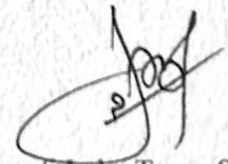
Dekan Fakultas Ekonomi



UNIVERSITAS ISLAM
FAKULTAS EKONOMI
BEKASI

Isti Pujiastuti, S.E., M.E.

Ketua Jurusan Akuntansi



Annali Indra Tama, S.Pd., M.Si.

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KONSULTASI, PENGAWASAN
DAN PEMERIKSAAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK**

Tanggal : 20 Oktober 2022

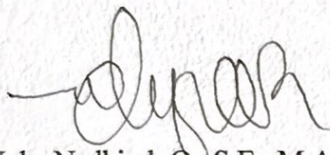
Oleh,

Hanan Devana Safitri

41183403180012

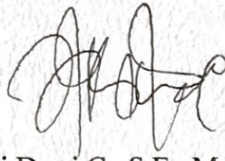
Diuji oleh,

Penguji I



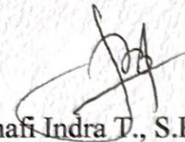
Yuha Nadhirah Q., S.E., M.Ak.

Penguji II



Ari Dewi C., S.E., M.S.A.

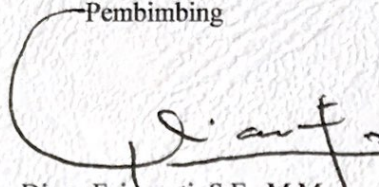
Penguji III



Annafi Indra T., S.Pd., M.Si.

Disetujui


Pembimbing



Diana Fajarwati, S.E., M.M.

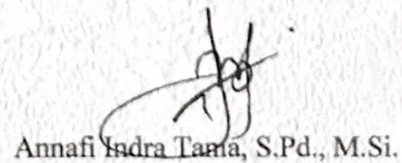
Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi



Isti Pujiastuti, S.E., M.E.

Ketua Jurusan Akuntansi



Annafi Indra Tama, S.Pd., M.Si.

PERSYARATAN KEASLIAN PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Hanan Devana Safitri
Npm : 41183403180012
Program Studi : Akuntansi
Fakultas : Ekonomi
E-mail : hanandevanasafitri@icloud.com

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa penelitian saya yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Konsultasi, Pengawasan dan Pemeriksaan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.” bebas dari plagiarisme. Rujukan penulisan sudah sesuai dengan Teknik penulisan karya ilmiah yang berlaku umum.

Apabila dikemudian hari dapat dibuktikan adanya unsur plagiarisme tersebut, sayabersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku.

Bekasi, 18 September 2022

Yang membuat pernyataan



Hanan Devana Safitri

ABSTRAK

Hanan Devana Safitri (41183403180012)

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Konsultasi, Pengawasan dan Pemeriksaan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

XIII+120 Halaman+ 1 Gambar + 25 Tabel+ 2022 + 8 Lampiran

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Konsultasi, Pengawasan dan Pemeriksaan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan, Konsultasi, Pengawasan Dan Pemeriksaan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan di KPP Pratama Bekasi Utara.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Tempat penelitian ini adalah di KPP Pratama Bekasi Utara. Data yang digunakan adalah data primer. Populasi pada penelitian ini adalah Wajib Pajak Badan yang terdaftar pada KPP Pratama Bekasi Utara. Teknik pengambilan sample dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan Teknik *Purposive sampling* yaitu pengambilan sample berdasarkan kriteria tertentu dari populasi yang dibutuhkan. Teknik pencarian data yaitu dengan menyebarkan kuesioner secara langsung. Data yang sudah terkumpul lalu diolah dengan menggunakan program computer *SPSS 22*.

Berdasarkan hasil uji statistik, variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak, variabel konsultasi berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak, variabel pengawasan berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak, dan variabel pemeriksaan pajak tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Daftar Pustaka : 35 (2017 – 2022)

ABSTRAK

Hanan Devana Safitri (41183403180012)

The Influence of Service Quality, Consultation, Supervision and Tax Audit on Taxpayer Compliance

XIII+120 Pages+ 1 Image + 25 Tables+ 2022 + 8 Attachments

Keywords: Quality of Service, Consultation, Supervision and Tax Audit on Taxpayer Compliance

The purpose of this study was to determine the effect of service quality, consultation, supervision and tax audit on corporate taxpayer compliance at KPP Pratama, North Bekasi.

The method used in this research is quantitative. The place of this research is in KPP Pratama, North Bekasi. The data used is primary data. The population in this study were corporate taxpayers who were registered at the KPP Pratama, North Bekasi. The sampling technique in this study is to use a purposive sampling technique, namely taking samples based on certain criteria from the required population. The data search technique is by distributing the questionnaire directly. The data that has been collected is then processed using the SPSS 22 computer program.

Based on the results of statistical tests, the service quality variable has a significant positive effect on taxpayer compliance, the consulting variable has a significantly positive effect on taxpayer compliance, the supervision variable has a significant positive effect on taxpayer compliance, and the tax audit variable has no and no significant effect on taxpayer compliance.

Bibliography : 35 (2017 – 2022)

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrohiim

Assalamualaikum wr. wb.

Alhamdulillah puji syukur kehadirat Allah SWT atas rahmat dan hidayahnya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Konsultasi, Pengawasan Dan Pemeriksaan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak”**. Tidak lupa shalawat serta salam selalu dicurahkan kepada Habibullah, Rasulullah, Nabiullah Sayyidina Muhammad SAW serta keluarga dan para sahabatnya.

Skripsi ini diajukan sebagai persyaratan mencapai gelar Sarjana Ekonomi jurusan akuntansi S-1 Fakultas Ekonomi Universitas Islam “45” Bekasi. Pada kesempatan kali ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih atas segala bantuan banyak pihak. Oleh karena itu penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih yang sebesar- besarnya kepada :

1. Diana Fajarwati, S. E., M.M. Selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan ilmu pengetahuan, meluangkan waktu, selalu memberikan arahan serta solusi dari setiap permasalahan dari penulisan skripsi ini.
2. Ibu Isti Pujihastuti, S.E., M.E. Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam “45” Bekasi.
3. Annafi Indra Tama, S.Pd., M.Si. Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Islam “45” Bekasi.
4. Seluruh Bapak/Ibu Dosen dan Staff Fakultas Ekonomi di Universitas Islam “45” Bekasi yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan kepada penulis selama masa perkuliahan.
5. Kedua orang tua bapak dan ibu serta kaka yang saya hormati yang tiada henti memberikanku semangat serta doa kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini.

6. Kepada saudara serta sahabat dan juga teman-teman semuanya yang selalu memberikan semangat serta dukungan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini.
7. Seluruh teman-teman akuntansi serta teman seperjuangan konsentrasi pajak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.
8. Segenap pihak yang turut membantu dalam proses penyusunan skripsi ini.

Dengan keterbatasan ilmu dan pengetahuan yang penulis miliki, penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kesempurnaan dan masih terdapat kekurangan dan kelemahan, walaupun demikian penulis telah berusaha semaksimal mungkin untuk mendapatkan hasil yang terbaik.

Wassalamu'allaikum Warahmatullahi Wabarakaatuh

Bekasi, 18 September 2022
Penulis



Hanan Devana Safitri

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI	iii
PERSYARATAN KEASLIAN PENELITIAN	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	xiii
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.5. Sistematika Penulisan.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Landasan Teori	8
2.1.1 Teori Atribusi (<i>Attribution Theory</i>).....	8
2.1.2 Perpajakan	9
2.1.3 Kepatuhan Wajib Pajak	10
2.1.4 <i>Account Representative</i>	12
2.1.5 Kualitas Pelayanan Petugas Pajak	13
2.1.6 Konsultasi	14
2.1.7 Pengawasan Pajak	16
2.1.8 Pemeriksaan Pajak.....	17

2.2	Penelitian Terdahulu.....	23
2.3	Kerangka Pemikiran.....	25
2.4	Pengembangan Hipotesis.....	26
2.4.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	26
2.4.2	Pengaruh Konsultasi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	27
2.4.3	Pengaruh Pengawasan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	29
2.4.4	Pengaruh Pemeriksaan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	30
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....		32
3.1	Metode Penelitian.....	32
3.2	Populasi dan Sampel Penelitian.....	32
3.3	Jenis Data.....	33
3.4	Teknik Pengumpulan Data	34
3.5	Operasionalisasi Variabel Penelitian.....	34
3.6	Uji Kualitas Data	38
3.6.1	Uji Validitas.....	38
3.6.2	Uji Reliabilitas.....	39
3.7	Uji Asumsi Klasik	39
3.7.1	Uji Normalitas	39
3.7.2	Uji Multikolinearitas	40
3.7.3	Uji Heteroskedastisitas	41
3.8	Uji Hipotesis.....	41
3.8.1	Analisis Regresi Linear Berganda	41
3.8.2	Uji Koefisien Determinasi.....	42
3.8.3	Uji Kelayakan Model (Uji Statistik F)	42
3.8.4	Uji Hipotesis (Uji Statistik t).....	43
BAB IV PEMBAHASAN.....		44
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	44
4.1.2	Karakteristik Profil Responden	45

4.2	Statistik Deskriptif.....	48
4.3	Uji Validitas.....	57
4.4	Uji Reabilitas.....	59
4.5	Uji Asumsi Klasik	60
4.5.1	Uji Normalitas	60
4.5.2	Uji Multikolinieritas	61
4.5.3	Uji Heteroskedastisitas	62
4.6	Uji Hipotesis.....	63
4.6.1	Analisis Regresi Berganda.....	63
4.6.2	Koefisien Determinasi atau Uji R Square (R ²)	65
4.6.3	Uji F (Simultan).....	66
4.6.3	Uji T (Parsial).....	66
4.7	Pembahasan Hasil Penelitian.....	69
4.7.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	69
4.7.2	Pengaruh Konsultasi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	70
4.7.3	Pengaruh Pengawasan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	71
4.7.4	Pengaruh Pemeriksaan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	72
BAB V SIMPULAN DAN SARAN		75
5.1	Simpulan.....	75
5.2	Keterbatasan Penelitian	76
5.3	Saran.....	76
DAFTAR PUSTAKA		78

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data WP Badan , Efektif dan Realisasi Penerimaan PPh Badan	1
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	24
Tabel 3. 2 Operasional Variabel.....	35
Tabel 4. 1 Data Sampel Penelitian.....	44
Tabel 4. 2 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	45
Tabel 4. 3 Data Responden Berdasarkan Usia	45
Tabel 4. 4 Data Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	46
Tabel 4. 5 Data Responden Berdasarkan Jenis Usaha.....	46
Tabel 4. 6 Data Responden Berdasarkan Jabatan.....	46
Tabel 4. 7 Data Responden Berdasarkan Usia Perusahaan	47
Tabel 4. 8 Data Responden Berdasarkan Pengalaman Kerja di Perusahaan	48
Tabel 4. 9 Rekapitulasi Skor Jawaban Variabel Kualitas Pelayanan	49
Tabel 4. 10 Rekapitulasi Skor Jawaban Variabel Konsultasi.....	51
Tabel 4. 11 Rekapitulasi Skor Jawaban Variabel Pengawasan.....	53
Tabel 4. 12 Rekapitulasi Skor Jawaban Variabel Pemeriksaan Pajak	54
Tabel 4. 13 Rekapitulasi Skor Jawaban Variabel Kepatuhan Wajib Pajak.....	56
Tabel 4. 14 Hasil Uji Validitas.....	58
Tabel 4. 15 Hasil Uji Reabilitas	60
Tabel 4. 16 Hasil Uji Normalitas	61
Tabel 4. 17 Hasil Uji Multikolinearitas.....	62
Tabel 4. 18 Hasil Uji Heteroskedastisitas	63
Tabel 4. 19 Hasil Uji Analisis Regresi Berganda.....	64
Tabel 4. 20 Hasil Uji Koefesioen Determinasi atau Uji R Square (R2).....	65
Tabel 4. 21 Hasil Uji F.....	66
Tabel 4. 22 Hasil Uji T (Parsial)	67

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Kerangka Pemikiran.....	26
-------------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	82
Lampiran 2 Hasil Jawaban Responden	89
Lampiran 3 Hasil Uji Statistik.....	110
Lampiran 4 Surat Izin Penelitian.....	128
Lampiran 5 Kartu Bimbingan Skripsi	130
Lampiran 6 Kartu Seminar Proposal Skripsi	131
Lampiran 7 Surat Keputusan.....	132
Lampiran 8 Daftar Riwayat Hidup.....	134

ORIGINALITY REPORT

18%

SIMILARITY INDEX

16%

INTERNET SOURCES

2%

PUBLICATIONS

13%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	Submitted to Universitas Nasional Student Paper	2%
2	eprints.walisongo.ac.id Internet Source	2%
3	repository.upstegal.ac.id Internet Source	1%
4	jurnal.fisarresearch.or.id Internet Source	1%
5	Submitted to Universitas Bengkulu Student Paper	1%
6	Submitted to Universitas Negeri Medan Student Paper	1%
7	123dok.com Internet Source	1%
8	core.ac.uk Internet Source	1%
9	Submitted to Universitas Diponegoro Student Paper	1%