

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN SIKAP FISKUS  
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK BADAN**

**SKRIPSI**

**Program Studi Akuntansi – Strata 1**



**OLEH :**

**NAMA : FITRIANI DEWI**

**NIM : 04120250312511**

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA  
JAKARTA**

**2016**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN SIKAP FISKUS  
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK BADAN**

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar**

**SARJANA EKONOMI**

**Program Studi Akuntansi – Strata 1**



**OLEH :**

**NAMA : FITRIANI DEWI**

**NIM : 04120250312511**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA**

**JAKARTA**

**2016**

## **ABSTRACT**

*Tax has very important role in state revenues to fund various forms of spending with the aim of improving public welfare. To importan taxpayers compliance in meeting their tax obligation. Tax quality of service should be improved by the tax authorities. Attitude tax authorities good service will provide comfort to taxpayers so that the quality of service and attitude tax authorities resulted in increased taxpayers compliance.*

*Test of data quality in this research are validity and reability. Hypotesis test used multiple linier regression with SPSS. The result in this research quality of service and attitude tax authorities have significant influence to corporate taxpayers compliance. The purpose of research is to know service quality and attitude of the tax authorities to corporate tax payers compliance. The sample in this research includes 85 respondences listed at KPP Pratama Jakarta Grogol Petamburan. The sampling method is convenience sampling. The collected of data used primary data by questionnaire technique and with reading tax books.*

*The results showed that the quality of service and attitude of the tax authorities affect the compliance of corporate taxpayers in KPP Pratama Jakarta Grogol Petamburan. It can be seen the value of Adjusted R Square of 0.766 or 76.6%, this indicates that 76.6% dependent variable taxpayer compliance can be explained by both the independent variable is the quality of service and attitude tax authorities.*

**Keywords** : *Quality of Service , Attitude tax authorities , Corporate Taxpayer Compliance.*

## ABSTRAK

Pajak mempunyai peran yang sangat penting dalam penerimaan Negara untuk membiayai berbagai bentuk pengeluaran dengan tujuan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, kualitas perpajakan harus ditingkatkan oleh aparat pajak. Pelayanan fiskus yang baik akan memberikan kenyamanan bagi wajib pajak sehingga kualitas pelayanan dan sikap fiskus berdampak pada meningkatnya kepatuhan wajib pajak.

Uji kualitas data yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji validitas dan uji reabilitas. Uji hipotesis menggunakan regresi linier berganda dengan bantuan program SPSS. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan sikap fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak badan. Sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 85 responden yang terdaftar di KPP Pratama Jakarta Grogol Petamburan. Metode penarikan sampel adalah convenience sampling. Pengumpulan data menggunakan data primer dengan teknik kuesioner dan dengan membaca buku-buku perpajakan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan sikap fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak badan di KPP Pratama Jakarta Grogol Petamburan. Dapat diketahui nilai Adjusted R Square sebesar 0.766 atau 76.6% hal ini mengindikasikan bahwa 76.6% variabel terikat yakni kepatuhan wajib pajak badan dapat dijelaskan oleh variabel bebas yaitu kualitas pelayanan dan sikap fiskus.

**Kata Kunci :** Kualitas Pelayanan, Sikap Fiskus, Kepatuhan Wajib Pajak Badan.