

ABSTRACT

ARESTE KIRANA CITA, Influence Of Service Quality And Tax Inspection On Personal Taxpayer Compliance At Pulogadung Tax Office in 2019.

Supervised by: Tries Handriman Jamain, SE, M.Si

The purpose of this study is to determine the correlation between Service Quality And Tax Inspection On Personal Taxpayer Compliance At Pulogadung Tax Office in 2019. The research method used is survey method with the correlation approach, population used are all taxpayer compliance at Pulogadung Tax Office. The sampling technique used technique of accidental sampling as many as 79 people. The resulting regression equation is $\hat{Y} = 12,294 + 0,262 X1 + 0,300 X2$. Test requirements analysis that estimates the error normality test regression of Y on X1 with Kolmogorov-Smirnov test with significance level (α) = 5% or 0,05 estimates significance of Y equal to 0,200, X1 equal to 0,200, X2 equal to 0,200. Because the significance level is > 0.05 it can be concluded that the data is normally distributed and can be used. Testing linearity of regression Y on X1 produces $F_{count} < F_{table}$ is $1,364 < 3.111$ and testing linearity of regression Y on X2 produces $F_{count} < F_{table}$ is $0,897 < 3.111$, so it is concluded that the linear equation regression. Hypothesis testing from the significance regression Y on X1 and X2 produces $F_{count} > F_{table}$ which, $14,685 > 3,111$, meaning that the regression equation is significant. Then performed the test significance correlation coefficient using t test and the resulting $t_{count} > t_{table}$, Y on X1 $t_{count} = 2,690$ and $t_{table} = 1,66515$ and performed the test significance correlation coefficient using t test and the resulting $t_{count} > t_{table}$, Y on X2 $t_{count} = 2,845$ and $t_{table} = 1,66515$. It can conclude that is positive and significant. The coefficient of determination Y on X1 and X2 obtained by 0,279 indicating that, 27,9% variable taxpayer compliance is determined by the service quality and inspection. Which is it can be concluded research that conducted at Pulogadung Tax Office, Personal Taxpayer Compliance determined by how good the Service Quality and Inspection at that Tax Office. So for Pulogadung Tax Office to increase the Service Quality and Tax Inspection in the future.

Keyword: Personal Taxpayer Compliance, Service Quality, Inspection

ABSTRAK

ARESTE KIRANA CITA, Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Pemeriksaan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Pulogadung. Dibawah bimbingan: Tries Handriman Jamain, SE, M.Si

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan wajib pada kantor pelayanan pajak (KPP) Pratama Pulogadung. Metode penelitian yang digunakan adalah metode survei dengan pendekatan korelasional, populasi diambil dari Wajib Pajak yang terkena pemeriksaan di Kantor Pelayanan Pajak(KPP) Pratama Pulogadung. Jumlah sampel sebanyak 79 responden diambil dengan menggunakan teknik accidental sampling. Persamaan regresi yang dihasilkan adalah $\hat{Y} = 12,294 + 0,262 X1 + 0,300 X2$. Uji persyaratan analisis yaitu menggunakan uji normalitas dan linieritas. Uji normalitas dengan uji Kolmogorov-Smirnov dengan tingkat signifikansi (α) = 5% atau 0,05 dan menghasilkan tingkat signifikan Y bernilai sebesar 0,200, X1 bernilai sebesar 0,200, X2 bernilai sebesar 0,200. Karena tingkat signifikansi ketiga variabel tersebut $> 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa data tersebut berdistribusi normal dan dapat digunakan dalam analisis selanjutnya. Uji

linieritas regresi Y atas X1 menghasilkan $F_{hitung} < F_{tabel}$ yaitu $1,263 < 3,111$ dan uji linieritas regresi Y atas X2 menghasilkan $F_{hitung} < F_{tabel}$ yaitu $0,897 < 3,111$, sehingga disimpulkan bahwa persamaan regresi tersebut linier. Dari uji keberartian regresi Y atas X1 dan X2 menghasilkan $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu $14,685 > 3,111$, sehingga dapat disimpulkan bahwa persamaan regresi tersebut signifikan. Kemudian dilakukan uji t dan dihasilkan Y atas X1 $t_{hitung} = 2,690$ dan $t_{tabel} = 1,66515$, Y atas X2 $t_{hitung} = 2,845$ dan $t_{tabel} = 1,66515$. Dapat disimpulkan bahwa koefisien korelasinya adalah positif dan signifikan. Koefisien determinasi Y atas X1 dan X2 yang diperoleh sebesar 0,279 yang menunjukkan bahwa 27,9% variabel Kepatuhan Pajak ditentukan oleh Kualitas Pelayanan dan Pemeriksaan. Maka dengan demikian dapat dibuktikan bahwa penelitian yang dilakukan di KPP Pulogadung, Kepatuhan Wajib pajak Pribadi ditentukan oleh seberapa besarnya Kualitas Pelayanan dan Pemerikaan di KPP tersebut. Sehingga untuk KPP Pulogadung dapat meningkatkan upaya untuk membuat Kualitas Pelayanan dan Pemeriksaan pajak yang baik untuk kedepannya.

Kata kunci: Kepatuhan Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Pe