

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
PERPAJAKAN DAN SANKSI PERPAJAKAN
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
BADAN YANG TERDAFTAR DI KPP MADYA
BANDUNG TAHUN 2017-2021**

Oleh

Wulan Nurbaiti Rahayu Febrian

4122.4.18.12.0006

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Ujian

Guna Memperoleh Gelar Sarjana

Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Winaya Mukti



**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS WINAYA MUKTI
BANDUNG**

2022

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
PERPAJAKAN DAN SANKSI PERPAJAKAN
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
BADAN YANG TERDAFTAR DI KPP MADYA
BANDUNG TAHUN 2017-2021**

Oleh

Wulan Nurbaiti Rahayu Febrian

4122.4.18.12.0006

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Ujian

Guna Memperoleh Gelar Sarjana

Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Winaya Mukti



**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS WINAYA MUKTI
BANDUNG
2022**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
PERPAJAKAN DAN SANKSI PERPAJAKAN
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
BADAN YANG TERDAFTAR DI KPP MADYA
BANDUNG TAHUN 2017-2021**

Oleh

Wulan Nurbaiti Rahayu Febrian

4122.4.18.12.0006

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Ujian

Guna Memperoleh Gelar Sarjana

Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Winaya Mukti

Bandung, Desember 2022

Pembimbing

Kartika Pratiwi Putri, SE., M.Ak.

Mengetahui,

Dr. H. Deden Komar Priatna, ST., S.IP., MM., CHRA.
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Maria Lusiana Yulianti., SE., MM
Ketua Program Studi Akuntansi

PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Wulan Nurbaiti Rahayu Febrian

NIM : 4122.4.18.12.0006

Program Studi : Akuntansi

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi saya dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan Yang Terdaftar di KPP Madya Bandung Tahun 2017-2021 adalah :

1. Merupakan skripsi asli dan belum pernah diajukan sebelumnya oleh siapapun untuk mendapat gelar akademik Sarjana, baik di Universitas Winaya Mukti maupun perguruan tinggi lainnya.
2. Skripsi ini murni gagasan, rumusan, dan hasil penelitian penulis sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan pembimbing.
3. Di dalam skripsi ini tidak terdapat karya – karya atau pendapat – pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai ancaman dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang serta dicantumkan dalam daftar pustaka seperti yang terlampir di dalam naskah skripsi ini.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sungguh – sungguh dengan penuh kesadaran dan rasa tanggung jawab dan bersedia menerima konsekuensi hukum sebagai akibat ketidaksesuaian isi pernyataan ini dengan keadaan sebenarnya.

Bandung, Desember 2022
Yang membuat pernyataan,

Wulan Nurbaiti Rahayu Febrian
NIM: 4122.4.18.12.0006

ABSTRACT

Wulan Nurbaiti Rahayu Febrian, 2022. NPM : 4122.4.18.12.0006,
Title : *The Effect of Tax Service Quality and Tax Sanctions on Taxpayers Compliance at KPP Madya Bandung in 2017-2021, Under the guidance of Kartika Pratiwi Putri, SE., M.Ak.*

The purpose of the research is to find out whether the quality and tax sanctions affect the compliance of corporate taxpayers in fulfilling tax rules.

The research method used in this research is descriptive method and the approach used is a quantitative approach. Researchers collected primary and secondary data which included research in the form of questionnaires and library research. The population in this study were corporate taxpayers registered at KPP Madya Bandung and the sample used was 92 corporate taxpayers.

The results of the research concluded that the quality of tax services and tax sanctions partially have a significant positive effect on taxpayer compliance. This is evidenced by the value of the regression coefficient which is positive and Thitung is greater than Ttabel, and the significance value of the quality of tax services on taxpayer compliance is smaller than the 5% significance level.

The results of the study concluded that the quality of tax services and tax sanctions partially have a significant positive effect on taxpayer compliance. The quality of tax services and tax sanctions simultaneously have a significant positive effect on taxpayer compliance.

The suggestions are expected to be useful for KPP and Taxpayers. KPP must improve the quality of services provided to corporate taxpayers and KPP needs to carry out regular socialization and counseling related to tax sanctions and tax regulations. Taxpayers can improve discipline in paying and reporting SPT in accordance with statutory provisions.

Key words: Quality of Tax Services, Tax Sanctions and Taxpayer Compliance

ABSTRAK

**Wulan Nurbaiti Rahayu Febrian, 2022. NPM : 4122.4.18.12.0006,
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan Dan Sanksi Perpajakan
Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan Yang Terdaftar Di KPP Madya
Bandung Tahun 2017-2021, Dibawah bimbingan Kartika Pratiwi Putri, SE.,
M.Ak.**

Tujuan Penelitian untuk mengetahui apakah kualitas dan sanksi perpajakan mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak Badan dalam memenuhi aturan perpajakan.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dan pendekatan yang digunakan yaitu pendekatan kuantitatif. Peneliti melakukan pengumpulan data primer dan sekunder yang meliputi penelitian berupa kuesioner serta penelitian kepustakaan. Populasi dalam penelitian adalah wajib pajak badan yang terdaftar di KPP Madya Bandung dan sampel yang digunakan sebanyak 92 wajib pajak badan.

Hasil penelitian menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan perpajakan dan sanksi perpajakan secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Kualitas pelayanan perpajakan dan sanksi perpajakan secara simultan berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Sarannya diharapkan dapat bermanfaat bagi KPP dan Wajib Pajak. KPP harus meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak badan dan KPP perlu melakukan sosialisasi dan penyuluhan secara berkala berkaitan dengan sanksi perpajakan dan peraturan perpajakan. Untuk wajib pajak dapat meningkatkan kedisiplinan dalam membayar dan melaporkan SPT sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan Perpajakan, Sanksi Perpajakan dan Kepatuhan Wajib Pajak

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT atas berkah dan rahmatNya, Skripsi “**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PERPAJAKAN DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK BADAN YANG TERDAFTAR DI KPP MADYA BANDUNG TAHUN 2017-2021**” dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan. Shalawat serta salam semoga selalu dicurahkan limpahkan kepada Nabi Muhammad SAW, serta pada keluarganya, sahabatnya dan pengikutnya hingga akhir zaman.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat ujian guna memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Winaya Mukti.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini penulis banyak mendapatkan bimbingan, bantuan dan saran serta dorongan semangat dari berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini perkenankan penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Hj. Ai Komariah, Ir., M.S. selaku Rektor Universitas Winaya Mukti.
2. Dr. H. Deden Komar Priatna, S.T., S.IP., M.M., CHRA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Winaya Mukti.
3. Dr. Hj. Wina Roswina, S.E., M.M., CPM. selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Winaya Mukti.
4. Maria Lusiana Yulianti, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Winaya Mukti.

5. Kartika Pratiwi Putri, SE., M.Ak selaku Pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk membimbing dan membantu penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.
6. Orangtua yang telah memenuhi kebutuhan penulis, memberikan do'a dan dukungan dalam menyelesaikan skripsi.
7. Ibu Harmini, Pak Jeri dan Pak Candra selaku Petugas Pajak di KPP Madya Bandung yang telah membantu penulis mendapatkan data yang dibutuhkan selama penelitian.
8. Semua sahabat penulis mulai dari TK sampai SMA yang selalu memberi do'a dan dukungan kepada penulis.
9. Semua teman kuliah yang telah berjuang bersama agar bisa menyelesaikan skripsi tepat waktu.
10. Allah yang selalu membantu penulis, memberikan do'a dan dukungan kepada sehingga dapat menyelesaikan skripsi tepat waktu. ♥

Akhir kata penulis sampaikan rasa terima kasih bagi semua pihak yang secara langsung maupun tidak langsung terlibat dalam penyelesaian skripsi ini. Semoga kebaikan yang telah diberikan dapat menjadi amal sholeh dan ibadah bagi kita semua dan mendapatkan balasan dari Allah SWT dari apa yang telah diberikan.

Bandung, Desember 2022

Penulis

DAFTAR ISI

JUDUL PENELITIAN	
LEMBAR PENGESAHAN	
PERNYATAAN	
ABSTRACT	
ABSTRAK	
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah.....	10
1.2.1 Identifikasi Masalah.....	10
1.2.2 Rumusan Masalah.....	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Kegunaan Penelitian	11

- Teori Teoritis	11
- Teori Praktis	11
BAB II	12
KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	12
2.1 Kajian Pustaka.....	12
2.1.1 Akuntansi.....	12
2.1.2 Pajak	15
2.1.3 Kualitas Pelayanan Perpajakan	24
2.1.4 Sanksi Perpajakan	26
2.1.5 Kepatuhan Wajib Pajak	30
2.1.6 Teori Perilaku Terencana (<i>Theory of Planned Behavior</i>).....	34
2.2 Penelitian Terdahulu.....	36
2.3 Kerangka Pemikiran	42
2.4 Hipotesis Penelitian	44
BAB III.....	45
METODE PENELITIAN	45
3.1 Metode yang Digunakan.....	45
3.2 Operasionalisasi Variabel.....	46
3.3 Sumber dan Cara Penentuan Data.....	48
3.3.1 Sumber.....	48

3.3.2 Cara Penentuan Data.....	49
3.4 Teknik Pengumpulan Data	51
3.5 Pengujian Data	56
3.5.1 Uji Validitas.....	57
3.5.2 Uji Reliabilitas	58
3.6 Transformasi Data.....	59
3.7. Rancangan Analisis dan Uji Hipotesis	60
3.7.1 Rancangan Analisis.....	60
3.7.2 Uji Hipotesis	64
BAB IV.....	69
HASIL DAN PEMBAHASAN	69
4.1 Hasil Penelitian.....	69
4.2 Pembahasan	95
BAB V.....	98
KESIMPULAN DAN SARAN.....	98
5.1 Kesimpulan.....	98
5.2 Saran	99
DAFTAR PUSTAKA	xi
LAMPIRAN	xiii

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1: Penyuluhan di KPP Madya Bandung	5
Tabel 1.2: Target dan Realisasi Penerimaan Pajak di KPP Madya Bandung	5
Tabel 2.1: Hasil Penelitian Terdahulu	36
Tabel 3.1: Operasional Variabel.....	47
Tabel 3.2: Wajib Pajak Badan yang Terdaftar di KPP Madya Bandung	49
Tabel 3.3: Instrumen Penelitian.....	53
Tabel 3.4: Tingkat Korelasi dan Kekuatan Hubungan.....	68
Tabel 4.1: Hasil Uji Validitas.....	75
Tabel 4.2: Hasil Uji Reliabilitas.....	76
Tabel 4.3: Data Responden Berdasarkan Tahun Berdiri Perusahaan	77
Tabel 4.4: Data Responden Berdasarkan Berapa Lama Menjadi Wajib Pajak Badan di KPP Madya Bandung	78
Tabel 4.5: Butir Pernyataan Petugas pajak menguasai peraturan perpajakan dengan baik sehingga dapat membantu wajib pajak dalam menyelesaikan kewajiban pajaknya	79
Tabel 4.6: Butir Pernyataan Petugas pajak menjaga kerahasiaan data dari masing- masing wajib pajak.....	79
Tabel 4.7: Butir Pernyataan Petugas pajak memberikan perhatian terhadap masalah yang dialami wajib pajak.....	79
Tabel 4.8: Butir Pernyataan Saya merasa nyaman dengan fasilitas fisik (ruang tunggu, tempat parkir, formulir, dll) yang tersedia di kantor pelayanan pajak	79

Tabel 4.9: Butir Pernyataan Petugas pajak cepat tanggap dalam membantu menyelesaikan persoalan yang dihadapi wajib pajak	80
Tabel 4.10: Butir Pernyataan Pengenaan sanksi berupa denda merupakan sarana mendidik wajib pajak atas pelanggaran yang dilakukan	80
Tabel 4.11: Butir Pernyataan Seseorang akan dikenai sanksi apabila menunda pelaporan SPT.....	80
Tabel 4.12: Butir Pernyataan Apabila menyampaikan SPT tetapi isinya tidak sesuai maka akan diberi sanksi berupa kenaikan denda.....	80
Tabel 4.13: Butir Pernyataan Jika tidak menyampaikan SPT Badan maka akan mendapat denda sebesar Rp. 1.000.000 (Satu Juta Rupiah) bagi Wajib Pajak Badan (sesuai dengan pasal 7).....	81
Tabel 4.14: Butir Pernyataan Apabila dengan sengaja menyalahgunakan data dan informasi perpajakan sehingga menimbulkan kerugian bagi negara akan ditindak pidana kurungan paling lama 1 tahun atau denda paling banyak 500 juta (sesuai dengan Pasal 41C Ayat 4).....	81
Tabel 4.15: Butir Pernyataan Jika menerbitkan, menggunakan faktur pajak, bukti potong, bukti setoran pajak yang tidak sebenarnya akan ditindak pidana penjara paling singkat 2 tahun dan paling lama 6 tahun (sesuai dengan Pasal 39A).	81
Tabel 4.16: Butir Pernyataan Saya mendaftarkan diri untuk mendapatkan NPWP secara sukarela.....	81
Tabel 4.17: Butir Pernyataan Saya telah melakukan perhitungan pajak dengan benar.....	82
Tabel 4.18: Butir Pernyataan Saya selalu membayar pajak tepat waktu	82

Tabel 4.19: Butir Pernyataan Saya menyampaikan SPT tanpa himbauan dari petugas.....	82
Tabel 4.20: Persentase Jawaban Responden Terhadap Butir-butir Pernyataan Variabel Kualitas Pelayanan Perpajakan.....	83
Tabel 4.21: Persentase Jawaban Responden Terhadap Butir-butir Pernyataan Variabel Sanksi Perpajakan.....	84
Tabel 4.22 : Persentase Jawaban Responden Terhadap Butir-butir Pernyataan Variabel Kepatuhan Wajib Pajak.....	86
Tabel 4.23: Hasil Uji Normalitas Data	88
Tabel 4.24: Hasil Uji Multikolinearitas	89
Tabel 4.25: Hasil Uji Parsial (Uji t).....	91
Tabel 4.26: Hasil Uji Stimultan.....	92
Tabel 4.27: Hasil Uji Koefisien Korelasi.....	93
Tabel 4.28: Hasil Uji Koefisien Determinasi (R ²).....	93
Tabel 4.29: Hasil Koefisien Determinasi Parsial.....	94
Tabel 4.30: Realisasi Penerimaan Pajak di KPP Madya Bandung.....	96

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1: Informasi APBN 2021	2
Gambar 2.1: The Theory of Planned Behavior model adapted from Ajzen 2005.	35
Gambar 2.2: Kerangka Pemikiran	44
Gambar 3.1 : Uji Daerah Penerimaan dan Penolakan Hipotesis	65
Gambar 4.1 : Struktur Organisasi Sesuai PMK -184/PMK.01/2020.....	73
Gambar 4.2 : Hasil Uji Heteroskedastisitas	90

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Permohonan.....	xiii
Lampiran 2 Surat Penerimaan Izin Meminta Data.....	xiv
Lampiran 3 Surat Penerimaan Izin Sebar Kuisisioner	xv
Lampiran 4 Data Responden	xvi
Lampiran 5 Kartu Bimbingan Skripsi	xx
Lampiran 6 Hasil Kuesioner Ril	xxii
Lampiran 7 Hasil Kuesioner berupa Interval	xxiii
Lampiran 8 Hasil Olah Data Oleh Peneliti menggunakan SPSS versi 25.....	xxiv
Lampiran 9 Dokumentasi	xxx
Lampiran 10 Daftar Riwayat Hidup.....	xxxiii

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Metode yang Digunakan

Menurut (Sugiyono,2019:2), Metode penelitian adalah cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Data yang didapat melalui penelitian tersebut adalah data yang empiris (teramati) yang mempunyai kriteria valid, reliable, dan obyektif.

Dalam penelitian ini, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, dan digunakan untuk meneliti pada populasi dan sampel tertentu maka penelitian ini termasuk penelitian kuantitatif (Sugiyono, 2019:8).

Pendekatan kuantitatif menurut (Sudaryono, 2017:92) yaitu sebuah metode penelitian yang bertujuan menggambarkan fenomena atau gejala sosial secara kuantitatif atau menganalisis bagaimana fenomena atau gejala sosial yang terjadi di masyarakat saling berhubungan satu sama lain.

Adapun pengertian pendekatan kuantitatif menurut (Siregar, 2016:205) yaitu kegiatan analisis data meliputi pengolahan data dan penyajian data, melakukan perhitungan untuk mendeskripsikan data dan melakukan pengujian hipotesis dengan menggunakan uji statistik.

3.2 Operasionalisasi Variabel

Menurut (Sugiyono,2018:39) pengertian operasional Variabel adalah sebagai berikut: “Variable penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”. Adapun Variabel dalam penelitian ini:

1. Variable Bebas (X).

Menurut (Sugiyono,2018:39) pengertian variabel independen (bebas) sebagai berikut: “Variabel bebas adalah variabel yang akan mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat)”.

Dalam penelitian ini variabel independen yang diteliti adalah Kualitas Pelayanan Perpajakan dan Sanksi Perpajakan.

2. Variabel Terikat (Y).

Menurut (Sugiyono,2018:39) yaitu: ”Variabel tidak bebas/dependent merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas.”

Dalam penelitian ini variabel dipenden yang diteliti adalah Kepatuhan Wajib Pajak.

Tabel 3. 1 : Operasional Variabel

Variabel	Konsep Variabel	Indikator	Skala
Kualitas Pelayanan Perpajakan (X ₁)	kualitas pelayanan adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh kantor pelayanan pajak sebagai upaya pemenuhan kebutuhan wajib pajak dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundangan, yang bertujuan untuk menjaga kepuasan wajib pajak yang diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. (Resti, 2016)	1. Keandalan 2. Jaminan 3. Empati 4. Penampilan Fisik 5. Daya Tanggap	Ordinal
Sanksi Perpajakan (X ₂)	Sanksi pajak adalah tindakan yang diberikan kepada wajib pajak yang melakukan pelanggaran baik secara sengaja maupun karena alpa. (Wahyono, Rahmawati, Lubis & Simanjuntak, 2018)	1. Denda 2. Bunga 3. Kenaikan 4. Denda Pidana 5. Pidana Kurungan 6. Pidana Penjara	Ordinal

Variabel	Konsep Variabel	Indikator	Skala
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Kepatuhan wajib pajak merupakan kondisi wajib pajak untuk memenuhi segala kewajiban dan melaksanakan hak perpajakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Reza Hanafi Lubis, 2017)	1. Mendaftarkan diri 2. Menghitung pajak 3. Membayar pajak 4. Melapor pajak	Ordinal

3.3 Sumber dan Cara Penentuan Data

3.3.1 Sumber

Sumber data dibagi menjadi dua bagian yaitu:

1. Data primer yaitu data yang diperoleh melalui kegiatan wawancara atau mengisi kuesioner yang artinya data tersebut diolah oleh peneliti. Sumber data primer pada penelitian ini diperoleh langsung dari wajib pajak badan yang terdaftar di KPP Madya Bandung. Bentuk data primer berupa kuesioner yang telah diisi oleh wajib pajak yang menjadi responden terpilih dalam penelitian ini.
2. Data sekunder yaitu peneliti mendapat data berupa dokumen, buku, jurnal dari perusahaan sehingga peneliti tidak perlu mengolah data. Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini adalah data tingkat kepatuhan wajib pajak badan yang terdaftar di KPP Madya Bandung tahun 2017-2021.

3.3.2 Cara Penentuan Data

Untuk menunjang hasil penelitian, maka peneliti melakukan data yang diperlukan ke dalam dua golongan, yaitu:

1. Populasi

Menurut (Sugiyono, 2019:126) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Tabel 3. 2 : Wajib Pajak Badan yang Terdaftar di KPP Madya Bandung

Keterangan	2017	2018	2019	2020	2021
WP Badan	779	779	771	629	1.503

Sumber Data: Kantor Pelayanan Pajak Madya Bandung, 2022

2. Sampel

Menurut (Sugiyono, 2019:127) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Untuk menentukan jumlah sampel yang diambil pada penelitian ini menggunakan rumus Slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N(0,1)^2}$$

$$1 + N(0,1)^2$$

Keterangan:

n = banyaknya sampel

N = banyaknya populasi

e = persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan

pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir, yaitu 0,1 atau

10%.

Dengan populasi (N) sebanyak 1.503 dan tingkat kesalahan (e) sebesar

10% maka jumlah sampel adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{1.503}{1 + 1.503(0,1)^2}$$

$$1 + 1.503(0,1)^2$$

$$n = \frac{1.503}{11,53}$$

$$11,53$$

$$n = 91.3269731136 \text{ atau } 92 \text{ Wajib Pajak}$$

Berdasarkan rumus slovin dapat ditentukan jumlah sampel sebanyak 92 responden dari 1.503 jumlah Wajib Pajak Badan yang Terdaftar di KPP Madya Bandung.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Menurut (Sugiyono,2018:224) “Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data”. Pada penelitian ini, peneliti mengumpulkan data dengan menggunakan kuesioner yang berisi pertanyaan sebagai instrumen penelitian.

Menurut (Sugiyono,2019:199) Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.

Peneliti akan menyebar kuesioner kepada pihak-pihak yang terkait dalam penelitian, yaitu Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Madya Bandung. Dalam penyebaran kuesioner (angket) untuk mengumpulkan data, peneliti akan menyebar kuesioner secara online atau elektronik dengan media Google Form berisi pernyataan-pernyataan yang sesuai dengan topik penelitian.

Kemudian, responden diminta untuk mengisi setiap butir pernyataan dalam kuesioner tersebut dan pengukuran pada alternatif jawaban menggunakan skala likert. Menurut (Sugiyono, 2016: 134-135) adapun skala likert yang digunakan adalah sebagai berikut:

Skor 1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

Skor 2 = Tidak Setuju (TS)

Skor 3 = Setuju (S)

Skor 4 = Sangat Setuju (SS)

Modifikasi skala likert dimaksudkan untuk menghilangkan kelemahan yang dikandung oleh skala lima tingkat, modifikasi skala Likert meniadakan kategori jawaban yang di tengah berdasarkan tiga alasan yaitu:

- 1) Kategori tersebut memiliki arti ganda, biasanya diartikan belum dapat memutuskan atau memberikan jawaban, dapat diartikan netral, setuju tidak, tidak setuju pun tidak, atau bahkan ragu-ragu.
- 2) Tersediannya jawaban ditengah itu menimbulkan kecenderungan menjawab ke tengah.
- 3) Maksud katagori SS S-TS-STS adalah terutama untuk melihat kecenderungan pendapat responden, ke arah setuju atau ke arah tidak setuju. Maka dalam penelitian ini dengan menggunakan empat alternative jawaban, yaitu: sangat setuju (SS), setuju (S), tidak setuju (TS), dan sangat tidak setuju (STS). Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial. Responden dapat memilih salah satu dari empat alternatif jawaban yang disesuaikan dengan keadaan subjek.

Tabel 3. 3 : Instrumen Penelitian

Variabel	Indikator	Butir	Jumlah
Kepatuhan Wajib Pajak	1. Mendaftarkan diri 2. Menghitung pajak 3. Membayar pajak 4. Melapor pajak	1. Saya mendaftarkan diri untuk mendapatkan NPWP secara sukarela. 2. Saya telah melakukan perhitungan pajak dengan benar. 3. Saya selalu membayar pajak tepat waktu. 4. Saya menyampaikan SPT tanpa himbauan dari petugas.	4

Variabel	Indikator	Butir	Jumlah
Kualitas Pelayanan Perpajakan	1. Keandalan 2. Jaminan 3. Empati 4. Penampilan Fisik 5. Daya Tanggap	1. Petugas pajak menguasai peraturan perpajakan dengan baik sehingga dapat membantu wajib pajak dalam menyelesaikan kewajiban pajaknya. 2. Petugas pajak menjaga kerahasiaan data dari masingmasing wajib pajak. 3. Petugas pajak memberikan perhatian terhadap masalah yang dialami wajib pajak. 4. Saya merasa nyaman dengan fasilitas fisik (ruang tunggu, tempat parkir, formulir, dll) yang tersedia di kantor pelayanan pajak. 5. Petugas pajak cepat tanggap dalam membantu menyelesaikan persoalan yang dihadapi wajib pajak.	5

Variabel	Indikator	Butir	Jumlah
Sanksi Perpajakan	1. Denda 2. Bunga 3. Kenaikan 4. Denda Pidana 5. Pidana Kurungan 6. Pidana Penjara	1. Pengenaan sanksi berupa denda merupakan sarana mendidik wajib pajak atas pelanggaran yang dilakukan. 2. Seseorang akan dikenai sanksi berupa pajak bunga 2% apabila kekurangan pajak akibat penundaan SPT atas kekurangan pembayaran pajak. 3. Apabila menyampaikan SPT tetapi isinya tidak benar/tidak lengkap yang dilakukan karena kealpaan dan pertama kali sehingga diberi kenaikan sebesar 200% 4. Jika tidak menyampaikan SPT akan mendapat denda paling sedikit 1 kali jumlah pajak terutang yang tidak/kurang dibayarkan paling banyak 2 kali jumlah pajak terutang yang tidak atau kurang dibayar.	6

Variabel	Indikator	Butir	Jumlah
		5. Apabila dengan sengaja menyalahgunakan data dan informasi perpajakan sehingga menimbulkan kerugian bagi negara akan ditindak pidana kurungan paling lama 1 tahun atau denda paling banyak 500 juta. 6. Jika Menerbitkan, menggunakan faktur pajak, bukti potong, bukti setoran pajak yang tidak berdasarkan yang sebenarnya akan ditindak pidana penjara paling singkat 2 tahun dan paling lama 6 tahun.	

3.5 Pengujian Data

untuk memperoleh keyakinan tentang kurasi dan kehandalan data harus dilakukan uji validitas dan reabilitas terhadap instrumen penelitian. Tujuan dilakukannya uji tersebut adalah untuk mendapatkan data representatif dalam penelitian ini.

3.5.1 Uji Validitas

Validitas berhubungan dengan sejauh mana suatu alat mampu mengukur apa yang seharusnya diukur. Instrumen penelitian yang valid artinya instrumen tersebut mampu mengukur apa yang harus diukur dengan tepat dan cermat, atau dapat memberikan informasi tentang nilai variabel yang diukur dengan tepat dan cermat (Suliyanto, 2018:233). Metodologi penelitian memiliki banyak jenis pengujian validitas instrumen penelitian, yaitu Pengujian Validitas Konstruk (*Construct Validity*), Pengujian Validitas Isi (*Content Validity*), dan Pengujian Validitas Eksternal. Masing-masing penggunaannya sangat bergantung pada tujuan dan sifat variabel itu sendiri (Sugiyono, 2017:352). Penelitian ini dilakukan uji validitas instrumen dengan menggunakan korelasi *Product Moment* dari *Pearson* dengan cara mengorelasikan data pada masing-masing pernyataan terhadap skor total (Sugiyono, 2017:228). Teknik korelasi *Pearson Product Model* digunakan untuk mencari hubungan dan membuktikan hipotesis hubungan dua variabel bila data variabel berbentuk interval atau rasio dan sumber data dua variabel atau lebih tersebut adalah sama (Sugiyono, 2017:228). Untuk menghitung korelasi pada uji validitas, maka digunakan rumus perhitungan sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{\sum xy}{\sqrt{(\sum x^2)(\sum y^2)}}$$

Keterangan:

r_{xy} : korelasi antara variabel x dengan y

$$x : (x_i - \bar{x})$$

$$y : (y_i - \bar{y})$$

Uji validitas menunjukkan korelasi antara skor masing-masing butir pernyataan. Apabila nilai korelasi untuk masing-masing butir pernyataan menunjukkan nilai di atas r_{kritis} 0,3 maka masing-masing butir pernyataan yang terdapat pada instrumen dalam penelitian dinyatakan valid karena menunjukkan hasil korelasi yang signifikan terhadap skor total butir pernyataan (Pranata & Setiawan, 2015).

3.5.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas instrumen menunjukkan kemampuan alat ukur untuk menghasilkan hasil pengukuran yang dapat dipercaya (Suliyanto, 2018:254). Priyatno (2017:79) mengemukakan bahwa uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur pada kuesioner, maksudnya apakah alat ukur tersebut akan mendapatkan pengukuran yang tetap konsisten jika pengukuran diulang kembali. Pengujian reliabilitas dilakukan untuk mengetahui reliabel atau tidaknya suatu variabel dengan menggunakan metode *Cronbach Alpha* dibantu dengan program SPSS versi 25, dengan kriteria sebagai berikut:

1. Jika nilai *Cronbach Alpha* > 0,6 maka pernyataan yang digunakan untuk mengukur variabel dinyatakan reliabel.
2. Jika nilai *Cronbach Alpha* < 0,6 maka pernyataan yang digunakan untuk mengukur variabel dinyatakan tidak reliabel.

3.6 Transformasi Data

MSI (*Methode Succesive Interval*) adalah sebuah metode transformasi data ordinal menjadi data interval dengan mengubah proporsi kumulatif setiap perubahan pada kategori menjadi nilai kurva normal bakunya. Dalam prosedur metode statistik seperti regresi linier, korelasi *Pearson*, uji t dan sebagainya mengharuskan data berskala interval. Oleh karena itu, jika kita hanya mempunyai data berskala ordinal, maka data tersebut harus diubah kedalam bentuk interval untuk memenuhi persyaratan prosedur-prosedur tersebut. Metode transformasi *method of successive interval* dengan tahapan-tahapan sebagai berikut:

1. Perhatikan setiap item pertanyaan atau pertanyaan dalam kuesioner.
2. Untuk setiap item tersebut, ditentukan beberapa orang responden yang mendapat skor 1, 2, 3, 4, (skala likert dengan 4 jenjang jawaban) yang disebut frekuensi.
3. Setiap frekuensi dibagi dengan banyaknya responden hasilnya disebut proporsi.
4. Hitung proporsi kumulatif dengan menjumlahkan nilai proporsi secara berurutan perkolom skor.
5. Gunakan tabel distribusi normal, hitung nilai Z untuk setiap proporsi kumulatif yang diperoleh.
6. Tentukan nilai tinggi densitas untuk setiap Z yang diperoleh dengan

menggunakan tabel tabel tinggi densitas).

7. Tentukan nilai skala dengan menggunakan rumus :

$$\text{Nilai Skala} = \frac{\text{Kepadatan batas bawah} - \text{Kepadatan batas atas}}{\text{Daerah dibawah atas} - \text{daerah dibawah batas bawah}}$$

8. Menghitung score (nilai hasil transformasi) untuk setiap kategori melalui persamaan:

$$\text{Score} = \text{Nilai Skala} + |\text{Nilai Skala}_{\min}| + 1$$

3.7. Rancangan Analisis dan Uji Hipotesis

3.7.1 Rancangan Analisis

Rancangan analisa pada penelitian ini menggunakan Regresi Linear Berganda untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Menurut (Arifin,2017:156) Analisis regresi berganda adalah analisis untuk mengukur besarnya pengaruh antara dua atau lebih variabel bebas terhadap satu variabel terikat. Analisis diperlukan untuk mengetahui arah hubungan (positif atau negatif) antara variabel bebas dengan variabel terikat. Dalam penelitian ini, analisis regresi linear berganda digunakan untuk membuktikan sejauh mana hubungan Kualitas Pelayanan Pajak dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan. Analisis regresi linear berganda dapat dijabarkan dengan persamaan sebagai berikut:

$$Y = a + \beta_1 X_1 - \beta_2 X_2 + \varepsilon$$

Dimana:

Y: Variabel terikat yaitu Kepatuhan Wajib Pajak Badan

a : Konstanta yang menunjukan nilai prediksi Y

β_1 : Koefisien regresi yang menunjukkan angka peningkatan ataupun penurunan variabel X_1 yang didasarkan pada perubahan variabel Y

β_2 : Koefisien regresi yang menunjukkan angka peningkatan ataupun penurunan variabel X_2 yang didasarkan pada perubahan variabel Y

X_1 : Variabel bebas yaitu Kualitas Pelayanan Perpajakan

X_2 : Variabel bebas yaitu Sanksi Perpajakan

ε : Error

Kemudian melakukan Analisis Deskriptif, Analisis ini digunakan untuk mendeskripsikan skor variabel X dan variabel Y serta kedudukannya. Terutama untuk melihat gambaran secara umum penilaian responden untuk masing-masing penelitian. Untuk pengkategorian penilaian atau tanggapan responden dilakukan dengan membuat pengkategorian. Untuk menentukan kategori tinggi, sedang, rendah, terlebih dahulu harus menentukan indeks minimum, maksimum dan intervalnya. Analisis ini dilakukan dengan rumus (Sugiyono, 2016) sebagai berikut:

a) Menentukan jumlah Skor Kontinum (SK) dengan menggunakan rumus:

$$SK = ST \times JB \times JR$$

dimana:

ST = skor tertinggi

JB = jumlah bulir

JR = jumlah responden

b) Membandingkan jumlah skor hasil angket dengan jumlah skor kontinum, untuk mencari jumlah skor hasil angket menggunakan rumus:

$$\sum X_i = X_1 + X_2 + X_3 + \dots + X_n$$

dimana:

X_i = jumlah skor hasil angket variabel X

$X_1 - X_n$ = jumlah skor angket masing-masing responden

c) Membuat daerah kategori kontinu

3.7.1.1 Uji Asumsi Klasik

Uji Asumsi Klasik umumnya digunakan dalam pengujian kualitas data pada persamaan regresi berganda. Dalam menggunakan alat analisis regresi, perlu dilakukan pengujian asumsi klasik, agar hasil dari analisis regresi ini menunjukkan hubungan yang valid.

3.7.1.1.1. Uji Normalitas Data

Uji normalitas mengevaluasi distribusi data dalam sekumpulan data atau variabel, terlepas dari apakah data tersebut terdistribusi normal atau tidak. Menurut (Ghozali,2016:154) uji normalitas dilakukan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel independen dan variabel dependen atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Uji normalitas data dapat dilakukan dengan menggunakan *One Sample Kolmogorov Smirnov* yaitu dengan ketentuan apabila:

- Nilai signifikansi $< 0,05$ maka distribusi data tidak normal.
- Nilai signifikansi $> 0,05$ maka distribusi normal.

3.7.1.1.2 Uji Multikolinearitas

Menurut Ghozali (2016;103) pengujian multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Beberapa faktor yang dapat digunakan untuk mendeteksi ada tidaknya multikolinearitas dalam suatu model dengan cara melihat nilai faktor inflasi varians (*Variance Inflation Factor*) antara lain:

- Jika nilai VIF < 10 , maka tidak ada gejala multikolinearitas
- Jika nilai VIF > 10 , maka diduga ada gejala multikolinearitas

3.7.1.1.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji ini bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaknyamanan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Jika varian berbeda, disebut heteroskedastisitas. Salah satu cara untuk mengetahui ada tidaknya heteroskedastisitas dalam suatu model regresi linier berganda adalah dengan melihat grafik scatterplot atau nilai prediksi variabel terikat yaitu SRESID dengan residual error yaitu ZPRED. Jika tidak ada pola tertentu dan tidak menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas. Model yang baik adalah yang tidak terjadi heteroskedastisitas (Ghozali, 2016:134).

3.7.2 Uji Hipotesis

Hipotesis merupakan pernyataan yang menggambarkan suatu hubungan antara variable yang berkaitan dengan kasus tertentu dan merupakan dugaan sementara yang perlu diuji kebenarannya dalam suatu penelitian.

Pengujian hipotesis akan dilakukan dengan menggunakan tingkat signifikasi sebesar 0,05 ($\alpha = 5\%$) atau tingkat keyakinan sebesar 0,95. Hipotesis dirumuskan sebagai berikut:

Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan (X_1) dan Sanksi Perpajakan (X_2) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan (Y)

$H_0 : b \leq 0$, tidak terdapat pengaruh positif X_1 dan X_2 terhadap Y

$H_a : b > 0$, terdapat pengaruh positif X_1 dan X_2 terhadap Y

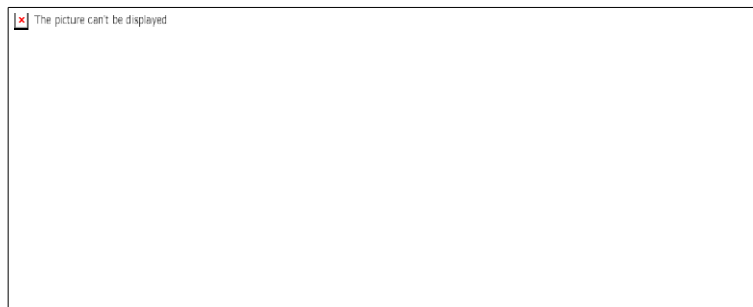
1. Ketentuan dalam pengujian signifikansi adalah sebagai berikut:
 - a) Jika tingkat signifikansi $\leq 5\%$ H_0 ditolak dan H_a diterima
 - b) Jika tingkat signifikansi $\geq 5\%$ H_0 diterima dan H_a ditolak
2. Ketentuan dalam pengujian t tabel adalah sebagai berikut:
 - a) Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, H_0 ditolak dan H_a diterima
 - b) Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, H_0 diterima dan H_a ditolak

Perhitungan menggunakan alat uji statistik yaitu program SPSS versi 25:

H_0 ditolak atau pengaruh signifikansi apabila : $significance < \alpha = 0,05$

H_0 diterima atau pengaruh tidak signifikansi apabila: $significance > \alpha = 0,05$

Gambar 3. 1 : Uji Daerah Penerimaan dan Penolakan Hipotesis



Sumber: rancangan hipotesis pengujian asumsi klasik regresi.

3.7.2.1 Uji Parsial (Uji t)

Uji t untuk menguji apakah variabel independen mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen. Dengan mengasumsikan bahwa semua variabel bebas lainnya adalah konstan, pengujian digunakan untuk menentukan signifikansi variabel sebagian antara variabel bebas dan variabel terikat. Berikut ini adalah kriteria untuk mencapai keputusan:

1. Jika nilai t hitung $> t$ table maka H_0 ditolak artinya terdapat pengaruh antara variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y).
2. Jika nilai t hitung $< t$ table maka H_0 diterima artinya tidak terdapat pengaruh antara variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y).

Selanjutnya dilakukan uji hipotesis dengan membandingkan tingkat signifikansi (α) yang telah ditentukan sebesar 5% (0,05).

Adapun bentuk pengujiannya adalah sebagai berikut :

1. Jika nilai probabilitas hitung $<$ taraf signifikansi sebesar 0,05 ($\text{sig} < 0,05$), artinya terdapat pengaruh signifikan antara variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y).
2. Jika nilai probabilitas hitung $>$ taraf signifikansi sebesar 0,05 ($\text{sig} > 0,05$), artinya terdapat pengaruh tidak signifikan antara variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y).

3.7.2.2 Uji Simultan (Uji F)

Menurut (Ghozali,2016:96) Uji F disini bertujuan untuk mengetahui apakah variabel bebas (independen) secara bersama–sama berpengaruh terhadap variabel terikat (dependen). Dengan uji F dapat diketahui pula apakah model regresi linear yang digunakan sudah tepat atau belum. Tingkat signifikansi menggunakan = 5% (0,05) .

kriteria pengujiannya adalah sebagai berikut :

1. Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ dengan $sig. < 0,05$ maka H_0 ditolak, artinya secara simultan berpengaruh signifikan antar variabel independen terhadap dependen.
2. Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ dengan $sig. > 0,05$ maka H_0 diterima, artinya secara simultan tidak berpengaruh signifikan antar variabel independen terhadap dependen.

3.7.2.3 Uji Koefisien Korelasi

Koefisien korelasi adalah bilangan yang menyatakan kekuatan hubungan antara dua variabel atau lebih atau juga dapat menentukan arah dari kedua variabel. Nilai korelasi (R) = $(-1 \leq 0 \leq 1)$

Untuk kekuatan hubungan, nilai koefisien korelasi berada di antara -1 dan 1, sedangkan untuk arah dinyatakan dalam bentuk positif dan negatif.

1. Apabila $R = -1$ artinya korelasi negatif sempurna, artinya terjadi hubungan bertolak belakang antara variabel X dan variabel Y, bila variabel X naik, maka variabel Y turun.
2. Apabila $R = 1$ artinya korelasi positif sempurna, artinya terjadi hubungan searah variabel X dan variabel Y, bila variabel X naik, maka variabel Y naik.

Tabel 3. 4 : Tingkat Korelasi dan Kekuatan Hubungan

Nilai Korelasi (R)	Tingkat Hubungan
0,00 - 24,99	Lemah
0,25 - 49,99	Cukup
0,50 - 74,99	Kuat
0,75 - 1,000	Sangat kuat

Sumber: <https://www.scribd.com/document/450212149/Skala-Likert-Questioner-docx>

3.7.2.4 Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien Determinasi (R^2) bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel independen (X) menjelaskan variabel dependen (Y). Nilai koefisien determinasi adalah nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel–variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen sangat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel–variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen (Ghozali, 2016:95).

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Gambaran umum KPP Madya Bandung

KPP Madya Bandung merupakan berdiri pada saat modernisasi administrasi perpajakan yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak pada tahun 2002. Modernisasi administrasi perpajakan merupakan upaya yang dilakukan Kementerian Keuangan bertujuan untuk lebih meningkatkan peran DJP dalam menjalankan tugasnya sebagai institusi dalam menghimpun penerimaan negara. Modernisasi administrasi perpajakan merupakan wujud dari reformasi perpajakan, reformasi perpajakan sudah dimulai sejak tahun 1983 dimana terdapat Undang-Undang perpajakan yang mengubah sistem *official assessment* ke *self assessment*. Proses tersebut terus dilanjutkan dengan reformasi birokrasi yang difokuskan pada modernisasi administrasi perpajakan dan amandemen perundang-undangan pajak. Reformasi perpajakan terus berjalan dan saat ini DJP sedang menjalankan Reformasi Perpajakan Jilid III. Reformasi perpajakan ini sudah berlangsung dari tahun 2017 pasca *tax amnesty* sampai dengan tahun 2024. Dalam Reformasi Perpajakan Jilid III ini ada lima pilar yang menjadi sasarannya, yaitu organisasi, sumber daya manusia (SDM), sistem informasi dan basis data, proses bisnis, dan peraturan perundang-undangan.

Sesuai ketentuan PMK 210/PMK.01/2017 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak bahwa tugas melaksanakan pelayanan, penyuluhan, pengawasan, dan penegakan hukum Wajib Pajak di bidang Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai, Pajak Penjualan atas Barang Mewah, dan Pajak Tidak Langsung Lainnya dalam wilayah wewenangannya berdasarkan peraturan perundang-undangan.

Dalam menjalankan tugas dan fungsi KPP Madya Bandung didukung oleh:

- a. Sub bagian Umum dan Kepatuhan Internal;
- b. Seksi Pengolahan Data dan Informasi;
- c. Seksi Pelayanan;
- d. Seksi Penagihan;
- e. Seksi Pemeriksaan;
- f. Seksi Pengawasan dan Konsultasi I;
- g. Seksi Pengawasan dan Konsultasi II;
- h. Seksi Pengawasan dan Konsultasi III;
- i. Seksi Pengawasan dan Konsultasi IV; dan
- j. Kelompok Jabatan Fungsional.

Seiring dengan perkembangan organisasi untuk mengoptimalkan penerimaan pajak melalui penyelenggaraan administrasi perpajakan yang efisien, efektif berintegritas dan berkeadilan serta mewujudkan organisasi yang handal maka pada Tahun 2020 diterbitkan PMK-184/PMK.01/2020 tentang perubahan PMK-210/PMK.01/2017 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal DJP

maka tugas dan fungsi KPP Madya Bandung adalah melaksanakan tugas pelayanan, edukasi, pengawasan dan penegakan hukum Wajib Pajak dibidang Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai, Pajak Penjualan atas Barang Mewah dan Pajak Tidak Langsung Lainnya dalam wilayah kewenangannya berdasarkan undang-undang.

Penjabaran tugas KPP Madya Bandung sesuai PMK-184/PMK.01/2020 meliputi:

1. Analisis, Penjabaran dan pencapaian target penerimaan pajak
2. Edukasi ,pelayanan, pengelolaan pelaporan wajib pajak
3. Pendaftaran Wajib Pajak dan penghapusan Nomor Pokok Wajib Pajak
4. Pengukuhan dan Pencabutan Pengusaha Kena Pajak
5. Penyelesaian Tindak Lanjut Pengajuan / Pencabutan Permohonan Wajib Pajak maupun masyarakat
6. Pengawasan, Pemeriksaan, Penilaian, dan penagihan pajak
7. Penetapan ,Penerbitan dan/ atau pembetulan produk hukum dan produk layanan perpajakan
8. Pengawasan dan pemantauan tindak lanjut pengampunan pajak
9. Penjaminan Kualitas Data hasil perekaman dan hasil identifikasi data internal dan eksternal
10. Pemutakhiran basis data perpajakan
11. Pengelolaan Kinerja dan Pengelolaan Risiko

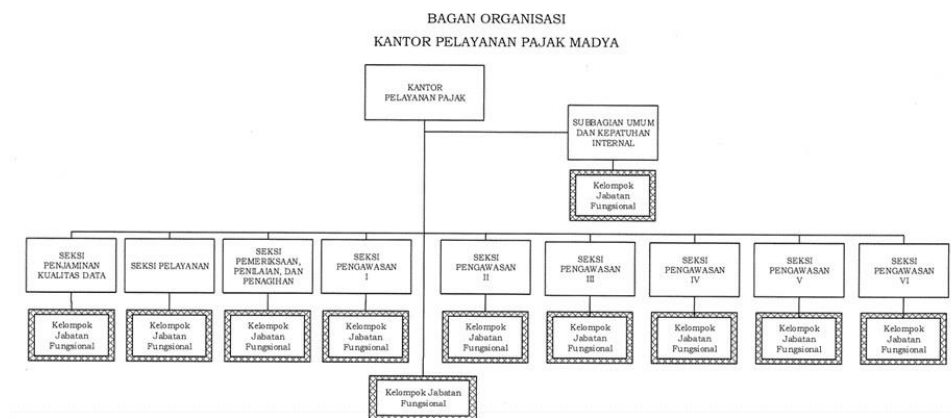
12. Pelaksanaan dan Pemantauan Kepatuhan Internal
13. Penatausahaan dan pengelolaan piutang pajak
14. Pelaksanaan Tindak lanjut kerja sama perpajakan
15. Pengelolaan Dokumen Perpajakan dan Non Perpajakan
16. Pelaksanaan Administrasi Kantor

Dalam pelaksanaan tugas dan fungsi KPP Madya Bandung sesuai PMK-184/PMK.01/2020 didukung oleh:

1. Subbagian Umum dan Kepatuhan Internal
2. Seksi Penjamin Kualitas Data
3. Seksi Pelayanan
4. Seksi Pemeriksaan, Penilaian dan Penagihan
5. Seksi Pengawasan I
6. Seksi Pengawasan II
7. Seksi Pengawasan III
8. Seksi Pengawasan III
9. Seksi Pengawasan IV
10. Seksi Pengawasan V
11. Seksi Pengawasan VI

12. Kelompok Jabatan Fungsional

Gambar 4. 1 : Struktur Organisasi Sesuai PMK -184/PMK.01/2020



4.1.2 Visi-Misi dan Motto

1. Visi dan Misi Direktorat Jenderal Pajak 2020 sd 2024

Dalam menjalankan tugas dan fungsi KPP Madya sebagai Instansi Vertikal wajib mewujudkan Visi dan melaksanakan Misi yang telah ditetapkan Direktorat Jenderal Pajak. Visi dan Misi Direktorat Jenderal Pajak dituangkan Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-389/PJ/2020 bahwa Visi Direktorat Jenderal Pajak Tahun 2020 sd 2024 adalah Menjadi Mitra Terpercaya Pembangunan Bangsa Untuk Menghimpun Penerimaan Negara melalui penyelenggaraan administrasi perpajakan yang efektif, efisien, berintegritas dan berkeadilan.

Dalam mewujudkan Visi tersebut Direktorat Jenderal Pajak Menyusun Misi, dimana Misi yang dijalankan DJP merupakan supporting Misi Kementerian Keuangan yaitu menerapkan kebijakan fiskal yang responsive dan berkelanjutan,

mencapai pendapatan negara yang tinggi melalui pelayanan prima serta pengawasan dan penegakan hukum yang efektif dan mengembangkan probis inti berbasis digital dan pengelolaan SDM yang adaptif. Untuk mendukung Misi tersebut, DJP menyusun Misi DJP :

- a. Merumuskan regulasi perpajakan yang mendukung perekonomian Indonesia
- b. Meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak melalui pelayanan berkualitas dan terstandarisasi, edukasi dan pengawasan yang efektif dan penegakan hukum yang adil
- c. Mengembangkan proses bisnis inti berbasis digital yang didukung budaya organisasi yang adaptif dan kolaboratif serta aparatur pajak yang berintegritas, professional dan bermotivasi

2. Motto KPP Madya Bandung

Untuk mendukung tercapainya Visi dan Misi DJP , KPP Madya Bandung memiliki Moto sebagai semboyan dan pedoman dalam menjalankan tugas sehari-hari. Moto menjadi penyemangat bagi pegawai khususnya tugas KPP Madya dalam memberikan pelayanan publik. Moto KPP Madya Bandung “ **Yes We Care**”. Care merupakan akronim dari Kata Cermat, Amanah , Responsif dan Empaty. Moto Yes We Care dapat diartikan bahwa KPP Madya dalam memberikan layanan kepada Wajib Pajak dapat memahami secara detail permasalahan yang dihadapi sehingga dapat memberikan solusi terbaik.

4.1.3 Hasil Pengujian Data

4.1.3.1 Hasil Uji Validitas

Tabel 4. 1: Hasil Uji Validitas

Variabel	No	R-hitung	R-kritis	Kategori
X1	1.1	0,584	0,207	valid
	1.2	0,434	0,207	valid
	1.3	0,439	0,207	valid
	1.4	0,498	0,207	valid
	1.5	0,571	0,207	valid
X2	2.1	0,700	0,207	valid
	2.2	0,633	0,207	valid
	2.3	0,626	0,207	valid
	2.4	0,727	0,207	Valid
	2.5	0,808	0,207	Valid
	2.6	0,792	0,207	Valid
Y	3.1	0,461	0,207	valid
	3.2	0,580	0,207	Valid
	3.3	0,661	0,207	Valid
	3.4	0,486	0,207	Valid

Dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa hasil uji validitas melebihi dari 0,207 yang menyatakan bahwa hasil tersebut valid.

4.1.3.2 Hasil Uji Reliabilitas

Tabel 4. 2 : Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	R-Hitung	R-kritis	Kategori
X ₁	0,651	0,600	Reliabel
X ₂	0,714	0,600	Reliabel
Y	0,601	0,600	Reliabel

Dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa hasil uji reliabilitas melebihi dari 0,600 yang menyatakan bahwa hasil tersebut reliabel.

4.1.4 Karakteristik Responden

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis kepada para Wajib Pajak Badan yang terdaftar di KPP Madya Bandung, melalui pengumpulan data kuesioner yang dilakukan secara langsung kepada Wajib Pajak Badan yang terdaftar di KPP Madya Bandung. Penyebaran kuesioner dilaksanakan mulai tanggal 5 Oktober 2022 hingga 14 Oktober 2022. Sampel yang diambil oleh peneliti sebanyak 92 responden. Kuesioner yang disebar untuk memenuhi sampel tersebut adalah sebanyak 92 kuesioner yang kembali sebanyak 92 responden atau 100%. Berikut adalah deskripsi data responden yang digunakan untuk hasil penelitian.

Tabel 4. 3 : Data Responden Berdasarkan Tahun Berdiri Perusahaan

Tahun Berdiri Perusahaan	Frekuensi	Persentase (%)
1980- 1990	26	28,3%
1991 – 2000	28	30,4%
2001 – 2010	23	25%
2011 – 2020	15	16,3%
Total	92	100%

Sumber: Data primer yang diolah

Dalam penelitian ini wajib pajak badan yang berdiri sejak tahun 1980-1990 sebanyak 26 badan atau 28,3% dari total responden. Kemudian wajib pajak badan yang berdiri sejak tahun 1991-2000 sebanyak 28 badan atau 30,4% dari total responden. Selanjutnya wajib pajak badan yang berdiri dari tahun 2001-2010 sebanyak 23 badan atau 25% dari total responden. Sedangkan pada tahun 2011 – 2020 terdapat 15 wajib pajak badan atau 16,3% dari total responden.

Tabel 4. 4 : Data Responden Berdasarkan Berapa Lama Menjadi Wajib Pajak Badan di KPP Madya Bandung

Berapa Lama Menjadi Wajib Pajak Badan di KPP Madya Bandung	Frekuensi	Persentase (%)
1 – 5 Tahun	25	27,2%
6 – 10 Tahun	27	29,3%
11- 15 Tahun	25	27,2%
> 15 tahun	15	16,3%
Total	92	100%

Sumber: Data primer yang diolah

Pada penelitian ini dapat diketahui bahwa ada 25 badan yang sudah menjadi wajib pajak di KPP Madya selama 1-5 tahun, kemudian terdapat 27 badan yang sudah menjadi wajib pajak selama 6-10 tahun, selanjutnya terdapat 25 badan yang sudah menjadi wajib pajak selama 11-15 tahun dan terdapat 15 badan yang sudah menjadi wajib pajak di KPP Madya lebih dari 15 tahun.

Tabel 4. 5:Butir Pernyataan Petugas pajak menguasai peraturan perpajakan dengan baik sehingga dapat membantu wajib pajak dalam menyelesaikan kewajibannya.

Kategori	Frekuensi	%
SS	7	7,6%
S	52	56,5%
TS	29	31,5%
STS	4	4,3%
TOTAL	92	100%

Tabel 4. 6:Butir Pernyataan Petugas pajak menjaga kerahasiaan data dari masing-masing wajib pajak.

Kategori	Frekuensi	%
SS	33	35,9%
S	45	48,9%
TS	1	1,1%
STS	13	14,1%
TOTAL	92	100%

Tabel 4. 7:Butir Pernyataan Petugas pajak memberikan perhatian terhadap masalah yang dialami wajib pajak.

Kategori	Frekuensi	%
SS	5	5,4%
S	49	53,3%
TS	29	31,5%
STS	9	9,8%
TOTAL	92	100%

Tabel 4. 8:Butir Pernyataan Saya merasa nyaman dengan fasilitas fisik (ruang tunggu, tempat parkir, formulir, dll) yang tersedia di kantor pelayanan pajak.

Kategori	Frekuensi	%
SS	39	42,4%
S	1	1,1%
TS	47	51,1%
STS	5	5,4%
TOTAL	92	100%

Tabel 4. 9:Butir Pernyataan Petugas pajak cepat tanggap dalam membantu menyelesaikan persoalan yang dihadapi wajib pajak.

Kategori	Frekuensi	%
SS	21	22,8%
S	49	53,3%
TS	1	1,1%
STS	21	22,8%
TOTAL	92	100%

Tabel 4. 10:Butir Pernyataan Pengenaan sanksi berupa denda merupakan sarana mendidik wajib pajak atas pelanggaran yang dilakukan.

Kategori	Frekuensi	%
SS	9	9,8%
S	61	66,3%
TS	3	3,3%
STS	19	20,6%
TOTAL	92	100%

Tabel 4. 11:Butir Pernyataan Seseorang akan dikenai sanksi apabila menunda pelaporan SPT

Kategori	Frekuensi	%
SS	3	3,3%
S	37	40,2%
TS	45	48,9%
STS	7	7,6%
TOTAL	92	100%

Tabel 4. 12:Butir Pernyataan Apabila menyampaikan SPT tetapi isinya tidak sesuai maka akan diberi sanksi berupa kenaikan denda

Kategori	Frekuensi	%
SS	1	1,1%
S	26	28,3%
TS	48	52,2%
STS	17	18,5%
TOTAL	92	100%

Tabel 4. 13:Butir Pernyataan Jika tidak menyampaikan SPT Badan maka akan mendapat denda sebesar Rp. 1.000.000 (Satu Juta Rupiah) bagi Wajib Pajak Badan (sesuai dengan pasal 7)

Kategori	Frekuensi	%
SS	9	9,8%
S	52	56,5%
TS	24	26,1%
STS	7	7,6%
TOTAL	92	100%

Tabel 4. 14:Butir Pernyataan Apabila dengan sengaja menyalahgunakan data dan informasi perpajakan sehingga menimbulkan kerugian bagi negara akan ditindak pidana kurungan paling lama 1 tahun atau denda paling banyak 500 juta (sesuai dengan Pasal 41C Ayat 4).

Kategori	Frekuensi	%
SS	9	9,8%
S	15	16,3%
TS	40	43,5%
STS	28	30,4%
TOTAL	92	100%

Tabel 4. 15:Butir Pernyataan Jika menerbitkan, menggunakan faktur pajak, bukti potong, bukti setoran pajak yang tidak sebenarnya akan ditindak pidana penjara paling singkat 2 tahun dan paling lama 6 tahun (sesuai dengan Pasal 39A).

Kategori	Frekuensi	%
SS	8	8,7%
S	17	18,5%
TS	33	35,9%
STS	34	37%
TOTAL	92	100%

Tabel 4. 16:Butir Pernyataan Saya mendaftarkan diri untuk mendapatkan NPWP secara sukarela.

Kategori	Frekuensi	%
SS	18	19,6%
S	53	57,6%
TS	19	20,7%
STS	2	2,2%
TOTAL	92	100%

Tabel 4. 17:Butir Pernyataan Saya telah melakukan perhitungan pajak dengan benar.

Kategori	Frekuensi	%
SS	35	38%
S	3	3,3%
TS	48	52,1%
STS	6	6,5%
TOTAL	92	100%

Tabel 4. 18:Butir Pernyataan Saya selalu membayar pajak tepat waktu.

Kategori	Frekuensi	%
SS	23	25%
S	3	3,3%
TS	47	51%
STS	19	20,7%
TOTAL	92	100%

Tabel 4. 19:Butir Pernyataan Saya menyampaikan SPT tanpa himbauan dari petugas.

Kategori	Frekuensi	%
SS	43	46%
S	46	46,7%
TS	2	2,2%
STS	1	1,1%
TOTAL	92	100%

Tabel 4. 20: Persentase Jawaban Responden Terhadap Butir-butir Pernyataan Variabel Kualitas Pelayanan Perpajakan

Kualitas Pelayanan Perpajakan (X₁)					
Butir Pernyataan	1	2	3	4	Jumlah
Petugas pajak menguasai peraturan perpajakan dengan baik sehingga dapat membantu wajib pajak dalam menyelesaikan kewajiban pajaknya.	4,3%	31,5%	56,5%	7,6%	100%
Petugas pajak menjaga kerahasiaan data dari masing-masing wajib pajak.	14,1%	1,1%	48,9%	35,9%	100%
Petugas pajak memberikan perhatian terhadap masalah yang dialami wajib pajak.	9,8%	31,5%	53,3%	5,4%	100%
Saya merasa nyaman dengan fasilitas fisik (ruang tunggu, tempat parkir, formulir, dll) yang tersedia di kantor pelayanan pajak.	5,4%	51,1%	1,1%	42,4%	100%
Petugas pajak cepat tanggap dalam membantu menyelesaikan persoalan yang dihadapi wajib pajak.	22,8%	1,1%	53,3%	22,8%	100%

Sumber: Olah data oleh peneliti

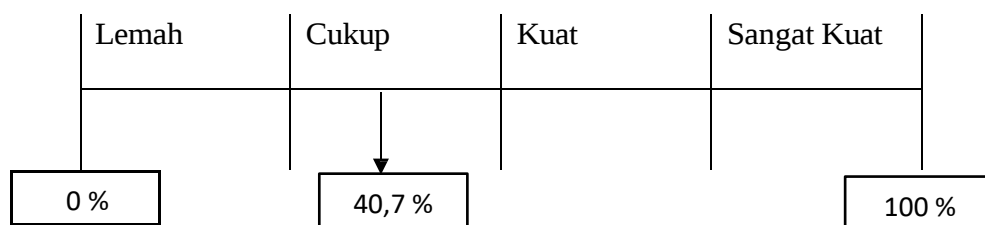
Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat persentase pada butir pernyataan nomor 4 yaitu “Saya merasa nyaman dengan fasilitas fisik (ruang tunggu, tempat parkir, formulir, dll) yang tersedia di kantor pelayanan pajak.” memiliki persentase terendah dengan nilai 1,1%, sedangkan butir pernyataan nomor 1 yaitu “Petugas pajak menguasai peraturan perpajakan dengan baik sehingga dapat membantu wajib pajak dalam menyelesaikan kewajiban pajaknya.” memiliki persentase tertinggi. Presentasi tertinggi ini menunjukkan bahwa pada umumnya Wajib Pajak Badan terbantu oleh petugas wajib pajak dalam menyelesaikan kewajiban pajaknya sedangkan presentasi terendah menunjukkan ketidakpuasan Wajib Pajak terhadap fasilitas fisik pada KPP Madya Bandung.

Garis Kontinom

Skala tertinggi = $4 \times 56,5\% = 2,26\%$

Skala terendah $1 \times 1,1\% = 1,1\%$

$\frac{92}{2,26\%} \times 100\% = 40,7\%$



Tabel 4. 21: Persentase Jawaban Responden Terhadap Butir-butir Pernyataan Variabel Sanksi Perpajakan

Sanksi Perpajakan (X ₂)					
Butir Pernyataan	1	2	3	4	Jumlah
Pengenaan sanksi berupa denda merupakan sarana mendidik wajib pajak atas pelanggaran yang dilakukan.	20,6%	3,3%	66,3%	9,8%	100%
Seseorang akan dikenai sanksi apabila menunda pelaporan SPT	7,6%	48,9%	40,2%	3,3%	100%
Apabila menyampaikan SPT tetapi isinya tidak sesuai maka akan diberi sanksi berupa kenaikan denda.	18,5%	52,2%	28,3%	1,1%	100%
Jika tidak menyampaikan SPT akan mendapat denda sebesar Rp. 1.000.000 (Satu Juta Rupiah) bagi Wajib Pajak Badan (sesuai dengan Pasal 7).	7,6%	26,1%	56,5%	9,8%	100%
Apabila dengan sengaja menyalahgunakan data dan informasi perpajakan sehingga menimbulkan kerugian bagi negara akan ditindak pidana kurungan paling lama 1 tahun atau denda paling banyak 500 juta (sesuai dengan Pasal 41C Ayat 4).	30,4%	43,5%	16,3%	9,8%	100%

Sanksi Perpajakan (X₂)					
Butir Pernyataan	1	2	3	4	Jumlah
Jika menerbitkan, menggunakan faktur pajak, bukti potong, bukti setoran pajak yang tidak berdasarkan yang sebenarnya akan ditindak pidana penjara paling singkat 2 tahun dan paling lama 6 tahun (sesuai dengan Pasal 39A).	37%	35,9%	18,5%	8,7%	100%

Sumber: Olah data oleh peneliti

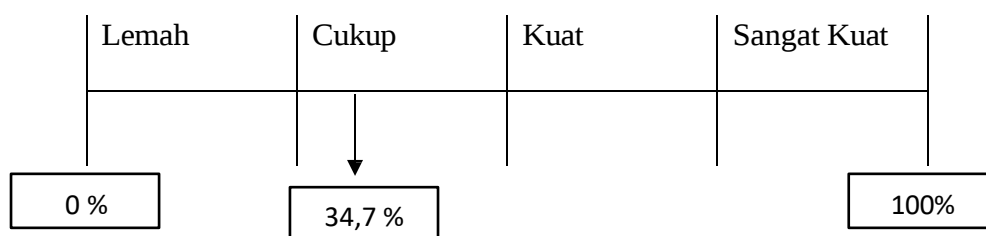
Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat persentase pada butir pernyataan nomor 3 yaitu “Apabila menyampaikan SPT tetapi isinya tidak benar/tidak lengkap dan dilakukan pertama kali maka akan diberikan sanksi berupa kenaikan” memiliki persentase terendah dengan nilai 1,1% sedangkan butir pernyataan pada nomor 1 yaitu “Penaan sanksi berupa denda merupakan sarana mendidik wajib pajak atas pelanggaran yang dilakukan.” memiliki persentase tertinggi dengan nilai 66,3%. Presentasi tertinggi ini menunjukkan bahwa Wajib Pajak Badan menyetujui adanya sanksi perpajakan untuk mendidik Wajib Pajak Badan atas pelanggaran yang dilakukan. Sedangkan presentasi terendah menunjukkan ketidaksetujuan atas sanksi kenaikan atas penyampaian SPT yang isinya tidak sesuai/tidak lengkap yang dilakukan pertama kali.

Garis Kontinom

Skala tertinggi = $4 \times 66,3\% = 2,65\%$

Skala terendah $1 \times 1,1\% = 1,1\%$

$\frac{92}{2,65\%} \times 100\% = 34,7\%$



Tabel 4. 22 : Persentase Jawaban Responden Terhadap Butir-butir Pernyataan Variabel Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan Wajib Pajak (Y)					
Butir Pernyataan	1	2	3	4	Jumlah
Saya mendaftarkan diri untuk mendapatkan NPWP secara sukarela	2,2%	20,7%	57,6%	19,6%	100%
Saya telah melakukan perhitungan pajak dengan benar.	6,5%	52,1%	3,3%	38%	100%
Saya selalu membayar pajak tepat waktu.	25%	3,3%	51%	20,7%	100%
Saya menyampaikan SPT tanpa himbauan dari petugas.	46%	46,7%	2,2%	1,1%	100%

Sumber: Olah data oleh peneliti

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat persentase pada butir pernyataan nomor 4 yaitu “Saya menyampaikan SPT tanpa himbauan dari petugas.” memiliki persentase terendah dengan nilai 1,1%, sedangkan butir pernyataan nomor 1 yaitu

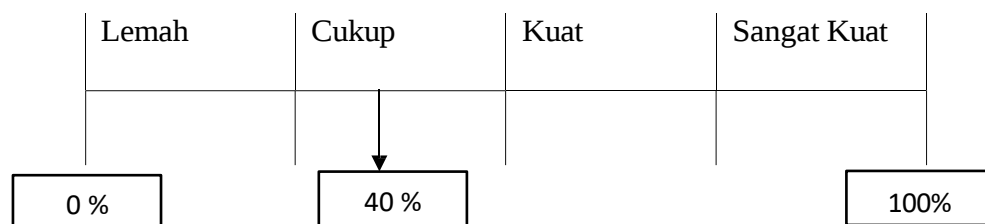
“Saya mendaftarkan diri untuk mendapatkan NPWP secara sukarela.” memiliki persentase tertinggi dengan nilai 57,6%. Presentasi tertinggi ini menunjukkan bahwa Wajib Pajak Badan sudah sadar akan kewajibannya sebagai warga Negara yang baik sedangkan presentasi terendah menunjukkan bahwa masih banyaknya Wajib Pajak Badan yang belum menyampaikan SPT tepat waktu.

Garis Kontinuum

Skala tertinggi = $4 \times 57,6\% = 2,30\%$

Skala terendah $1 \times 1,1\% = 1,1\%$

$\frac{92}{2,30} \times 100\% = 40\%$



4.1.5 Hasil Uji Asumsi Klasik

4.1.5.1 Hasil Uji Normalitas Data

Tabel 4. 23: Hasil Uji Normalitas Data

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		92
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,49546858
Most Extreme Differences	Absolute	,081
	Positive	,044
	Negative	-,081
Test Statistic		,081
Asymp. Sig. (2-tailed)		,181 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Sumber: Hasil Output SPSS versi 25

Berdasarkan tabel diatas distribusi dikatakan normal dalam penelitian ini dengan menggunakan analisis statistik non-parametrik Kolmogorof-Smirnov (K-S). Jika nilai signifikansi dan hasil uji Kolomogrof-Smirnov $> 0,05$ maka dapat dikatakan bahwa asumsi normalitas terpenuhi.

4.1.5.2 Hasil Uji Multikolinearitas

Tabel 4. 24: Hasil Uji Multikolinearitas

		Coefficients^a	
		Collinearity Statistics	
	Model	Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	X1	,967	1,034
	X2	,967	1,034

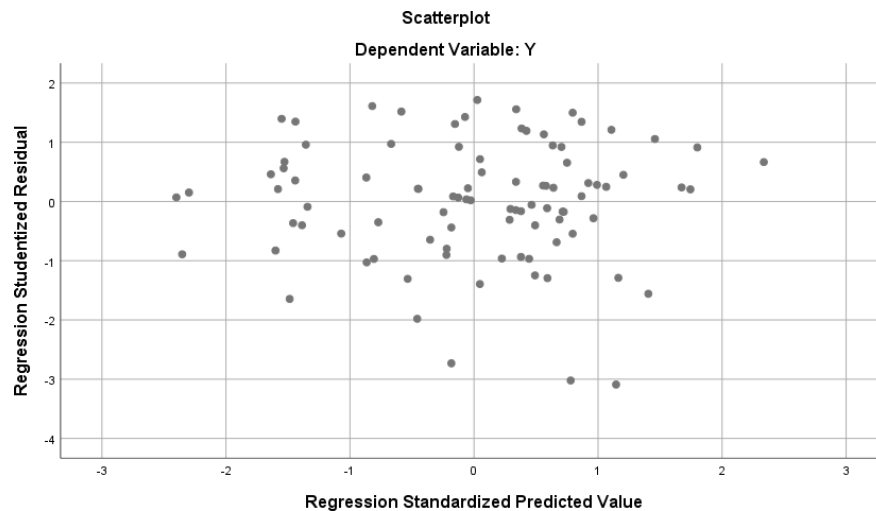
a. Dependent Variable: Y

Sumber: Hasil Output SPSS versi 25

Berdasarkan data diatas, diketahui bahwa nilai tolerance variabel kualitas pelayanan perpajakan dan sanksi perpajakan adalah 0,967 lebih besar dari 0,1 yang berarti tidak ada korelasi antar variabel bebas. Nilai VIF variabel kualitas pelayanan perpajakan dan sanksi perpajakan adalah 1,034 lebih kecil dari 10. Oleh karena itu, disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas pada model regresi.

4.1.5.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Gambar 4. 2 : Hasil Uji Heteroskedastisitas



Sumber: Hasil Output SPSS versi 25

Berdasarkan gambar diatas bahwa tidak ada pola tertentu karena titik meyebar tidak beraturan di atas dan di bawah sumbu 0 pada sumbu Y. Maka dapat disimpulkan tidak terdapat gejala heteroskedastisitas atau H_0 diterima.

4.1.6 Hasil Uji Hipotesis

4.1.6.1 Hasil Uji Parsial (Uji t)

Hipotesis pada variabel X_1 :

H_0 : Kualitas Pelayanan Perpajakan tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

H_a : Kualitas Pelayanan Perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Hipotesis pada variabel X_2 :

H_0 : Sanksi Perpajakan tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

H_a : Sanksi Perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Tabel 4. 25: Hasil Uji Parsial (Uji t)

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	7,872	1,252		6,286	,000
X1	,286	,077	,367	3,740	,000
X2	,057	,041	,139	1,415	,000

Sumber: Hasil Output SPSS versi 25

Berdasarkan hasil output diatas dapat dilihat nilai konstanta sebesar 7,872 dan koefisien regresi kualitas pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak sebesar 0,367. Sedangkan koefisien regresi sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak sebesar 0,139 sehingga dari hasil tersebut dapat diperoleh model persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 7,872 + 0,367 X_1 + 0,139 X_2$$

Maka koefisien Kualitas Pelayanan Perpajakan bertanda positif menunjukkan bahwa semakin baik Kualitas Pelayanan Perpajakan maka akan meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak. Demikian juga dengan Sanksi Perpajakan bertanda positif, yang menunjukkan bahwa dengan adanya Sanksi Perpajakan membuat Wajib Pajak Badan lebih mematuhi aturan perpajakan.

4.1.6.2 Hasil Uji Stimultan (Uji F)

Hipotesis pada variabel Y :

H_0 : Kualitas pelayanan perpajakan dan sanksi perpajakan secara simultan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

H_a : Kualitas pelayanan perpajakan dan sanksi perpajakan secara simultan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Tabel 4. 26: Hasil Uji Stimultan

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	42,347	2	21,173	9,259	,000 ^b
	Residual	203,515	89	2,287		
	Total	245,862	91			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X2, X1

Sumber: Hasil Output SPSS versi 25

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bawa F_{hitung} sebesar 9,259. Jika dibandingkan dengan F_{tabel} yang diperoleh dari tabel F_{hitung} dengan $df_1 = k - 1$ atau 3 -1 dan $df_2 = n - k$ atau 90 yaitu sebesar 0,207 maka nilai F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} ($9,259 > 0,207$). Selain itu, nilai signifikansi atau nilai Sig. sebesar 0,000 lebih kecil dari taraf signifikansi 0,05. Sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya Kualitas Pelayanan Perpajakan dan Sanksi Perpajakan berpengaruh secara simultan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan di KPP Madya Bandung.

4.1.6.3 Hasil Uji Koefisien Korelasi

Tabel 4. 27: Hasil Uji Koefisien Korelasi

Model Summary ^b										
Model	R	R Square		Std. Error of the Estimate	R Square Change	Change Statistics			Sig. F Change	Durbin-Watson
		R	Adjusted R Square			F Change	df1	df2		
1	,415 ^a	,172	,154	1,51218	,172	9,259	2	89	,000	2,001

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Sumber: Hasil Output SPSS versi 25

Berdasarkan tabel berikut dapat dilihat nilai korelasi atau nilai R adalah 0,415. maka dapat disimpulkan hubungan antara Kualitas Pelayanan Perpajakan (X1), Sanksi Perpajakan (X2) dan Kepatuhan Wajib Pajak (Y) termasuk kategori cukup sesuai dengan kriteria.

4.1.6.4 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R²)

Tabel 4. 28: Hasil Uji Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary ^b										
Model	R	R Square		Std. Error of the Estimate	R Square Change	Change Statistics			Sig. F Change	Durbin-Watson
		R	Adjusted R Square			F Change	df1	df2		
1	,415 ^a	,172	,154	1,51218	,172	9,259	2	89	,000	2,001

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Sumber: Hasil Output SPSS versi 25

Berdasarkan Tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,172. Nilai ini menunjukkan bahwa 17,2% Kepatuhan Wajib Pajak (Y) dipengaruhi oleh variabel Kualitas Pelayanan Perpajakan (X_1) dan Sanksi Perpajakan (X_2) sedangkan 82,8% lainnya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain diluar variabel X_1 dan X_2 . Faktor lain tersebut diantaranya factor ekonomi, demografis dll.

4.1.6.5 Koefisien Determinasi Parsial

Tabel 4. 29: Hasil Koefisien Determinasi Parsial

Model	Coefficients ^a	
	Standardized Coefficients	Correlation
	Beta	Zero-order
1 (Constant)		
X1	,367	,392
X2	,139	,205

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Hasil Output SPSS versi 25

Berikut lampiran hasil pengaruh secara Parsial antara variabel bebas terhadap variabel terikat dengan rumus *Beta x Zero Order* :

1. Variabel Kualitas Pelayanan Perpajakan = $0,367 \times 0,392 = 0,14$ atau 14%
2. Variabel Sanksi Perpajakan = $0,139 \times 0,205 = 0,02$ atau 2%

Berdasarkan perhitungan diatas, variabel Kualitas Pelayan Perpajakan memberikan pengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan dengan kontribusi yang diberikan sebesar 14% dan variabel Sanksi Perpajakan memberikan pengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan dengan kontribusi yang diberikan sebesar 2%.

4.2 Pembahasan

Setelah dilakukan pengujian terhadap variabel-variabel dalam penelitian ini, selanjutnya akan dibahas lebih rinci mengenai pengaruh kualitas pelayanan perpajakan dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.

4.2.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil dari hipotesis kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Madya Bandung. Hal ini dibuktikan dengan nilai koefisien regresi yang bernilai positif yaitu 0,367. Zero order sebesar 0,392. Kemudian t_{Hitung} lebih besar jika dibanding t_{tabel} ($3,740 > 0,207$). Sesuai dengan pernyataan yang dikemukakan oleh (Resti,2016) pada jurnal yang berjudul “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Memenuhi Kewajiban Perpajakan”. Menunjukkan hasil pengaruh kualitas pelayanan perpajakan pengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak.

4.2.2 Pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil dari hipotesis sanksi perpajakan berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Madya Bandung. Hal ini dibuktikan dengan nilai koefisien regresi yang bernilai positif yaitu 0,139. Zero order sebesar 0,205. t_{Hitung} lebih besar jika dibanding t_{tabel} ($1,415 > 0,207$) dapat dilihat pada tabel 4.14. Sesuai dengan pernyataan yang dikemukakan oleh (Wahyono, Rahmawati, Lubis &

Simanjuntak, 2018) yang berjudul “Pengaruh pemeriksaan pajak, sanksi pajak, sosialisasi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak badan”. Menunjukkan bahwa sanksi perpajakan yang dilaksanakan secara tegas berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

4.2.3 Kepatuhan Wajib Pajak Badan di KPP Madya Bandung

Adapun kepatuhan wajib pajak Badan dapat dilihat dari hasil penerimaan tahunannya, berikut hasil data yang diperoleh dari KPP Madya Bandung :

Tabel 4. 30: Realisasi Penerimaan Pajak di KPP Madya Bandung

Tahun Pajak	Realisasi
2017	9.509.207.836.820
2018	10.188.262.108.440
2019	11.111.749.823.027
2020	7.656.526.805.429
2021	7.244.233.030.324

Sumber Data: Seksi Pengolah Data dan Informasi

Pada tahun 2017-2019 realisasi penerimaan pajak naik, hal ini menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak badan dalam patuh pajak sudah baik, sehingga realisasi penerimaan terus naik. Sedangkan pada tahun 2020-2021 realisasi penerimaan pajak mengalami penurunan hal ini terjadi akibat wajib pajak badan terdampak pandemi Covid-19. Adapun di tahun terakhir yaitu tahun 2021 juga mengalami penurunan, hal ini karena pada tahun 2021 masih dalam penyesuaian akibat dampak Covid – 19.

4.2.4 Kualitas Pelayanan Perpajakan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan

Hasil dari hipotesis Kualitas Pelayanan Perpajakan dan Sanksi Perpajakan berpengaruh positif signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Madya Bandung. F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} ($9,259 > 0,207$). Selain itu, nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari taraf signifikansi 0,05. Sesuai dengan pernyataan yang dikemukakan oleh (Reza Hanafi Lubis, 2017) yang berjudul “Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Prataman Medan Belawan”. Menyatakan bahwa pelayanan perpajakan dan sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Medan Belawan.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel kualitas pelayanan perpajakan dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak badan di KPP Madya Bandung. Berdasarkan hasil penelitian seperti yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, dapat ditarik kesimpulan yaitu:

1. Dapat dilihat pada hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti bahwa Kualitas pelayanan perpajakan di KPP Madya Bandung masih rendah karena jarang sekali melakukan penyuluhan dan sosialisasi langsung kepada wajib pajak sehingga wajib pajak masih kurang pengetahuan mengenai kewajiban perpajakannya.
2. Sanksi perpajakan yang diterapkan di KPP Madya Bandung sangat rendah karena pegawai pajak tidak memberi sanksi yang tegas bagi wajib pajak yang melanggar
3. Penurunan realisasi penerimaan pajak pada tahun 2020-2021 yang sangat drastis terjadi karena wajib pajak badan terdampak pandemi Covid-19, sehingga wajib pajak tidak mampu untuk membayar pajak.
4. Kualitas pelayanan perpajakan dan sanksi perpajakan memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak badan karena jika pegawai pajak memberi pelayanan yang baik serta memberi sanksi yang tegas kepada

wajib pajak sesuai aturan undang-undang perpajakan maka wajib pajak akan patuh dan penerimaan pajak akan terus meningkat.

5.2 Saran

1. Bagi KPP Madya Bandung
 - a. KPP meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak khususnya wajib pajak badan seperti penjelasan tentang perpajakan dengan cara memberikan pelatihan secara berkala. Peningkatan sarana dan prasarana, berupa perbaikan server online Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dan peningkatan kualitas jaringan internet yang lebih luas dan cepat.
 - b. KPP perlu melakukan sosialisasi secara berkala, agar wajib pajak mendapat informasi lebih jelas juga penyuluhan agar wajib pajak merasa terbantu oleh petugas pajak. Sehingga, wajib pajak dapat memahami hal-hal yang berkaitan dengan aturan perpajakan.
2. Bagi Pemerintah

Pemerintah sebaiknya terus memberi arahan dan memastikan bahwa Direktorat Jendral Pajak sudah melakukan yang terbaik.
3. Bagi Wajib Pajak

Wajib pajak hendaknya dapat meningkatkan kedisiplinan dalam membayar pajak serta melaporkan SPT sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.

DAFTAR PUSTAKA

- Amalia, R. D. (2016). Pengaruh Pengenaan Sanksi Administrasi Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Pada Kantor Samsat Kabupaten Bengkalis Riau. *Jurnal Administrasi Bisnis Universitas Brawijaya*, 3, 1.
- Anak Agung Gede Mantra Suarjana, I. D. (2020). Pengaruh Kualitas Dan Kepuasan Pelayanan Pajak Terhadap Motivasi Membayar Pajak Serta Dampaknya Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Bisnis & Kewirausahaan*, 16, 147-159.
- Consulting, M. (2018, Desember 19). Retrieved From Kepatuhan Pajak Korporasi Turun: <https://mucglobal.com/id/news/1648/kepatuhan-pajak-korporasi-turun>
- D, P. (2017). *Panduan Praktis Olah Data Menggunakan SPSS*. Yogyakarta: Andi.
- Denny Rahmawati, S. R. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, Penerapan E-Filing, Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Riset Manajemen Dan Akuntansi*, 9, 192 - 209.
- Fransiskus Eddy Wahyono, S. R. (2018). Pengaruh Pemeriksaan Pajak, Sanksi Pajak, Sosialisasi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan. *Forum Ekonomi*, 20, 64-73.
- Ganda Frisno Pasaribu, C. T. (2016). Dampak Faktor-Faktor Demografi Terhadap Kepatuhan. *Berkala Akuntansi Dan Keuangan Indonesia*, 1, 145-162.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Informasi APBN 2021 Percepatan Pemulihan Ekonomi. (2021). <https://www.kemenkeu.go.id/dataapbn>, 9-11.
- Jamil, S. D. (2021). Pengaruh Kebijakan E-Filing, Sanksi Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Kesatuan*, 9, 199-208.
- Mahardika, I. G. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Sikap Wajib Pajak. *Jurnal Jurusan Pendidikan Ekonomi*, 5, 1-12.
- Mardiasmo. (2018). *Perpajakan Edisi Revisi Tahun 2018*. Yogyakarta: Andi.

- Puspita, E. (2016). Analisis Jalur Pengaruh Sosialisasi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi Dan Bangunan Kota Kediri Dengan Kesadaran Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Akuntansi & Ekonomi FE. UN PGRI Kediri*, 1, 1-8.
- Rahayu, N. (2017). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Ketegasan Sanksi Pajak, Dan Tax Amnesty Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Akuntansi Dewantara*, 1, 15-30.
- Rahayu, S. K. (2017). *Perpajakan Konsep Dan Aspek Formal*. Bandung: Rekayasa Sains.
- Redaksi Pajak Online. (2020, Mei 4). Retrieved From Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Menurun Saat Pandemi Corona: <https://www.pajakonline.com/tingkat-kepatuhan-wajib-pajak-menurun-saat-pandemi-corona/>
- Ristra Putri Ariesta, L. L. (2017). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, Sistem Administrasi Perpajakan Modern, Pengetahuan Korupsi, Dan Tax Amnesty Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di Kpp Pratama Semarang. *Akuntansi Dewantara*, 1, 173-187.
- Setiawan, A. P. (2015). Pengaruh Sanksi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Dan Kewajiban Moral Pada Kepatuhan Wajib Pajak. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 456-473.
- Silalahi. (2018). *Metodologi Analisis Data Dan Interpretasi Hasil Untuk Penelitian Sosial Kuantitatif*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Siregar, S. (2016). *Statistika Deskriptif Untuk Penelitian*. Jakarta: PT. Raja Grafindo.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, P. D. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suliyanto. (2018). *Metode Peneitian Bisnis*. Yogyakarta: Andi.
- Syamsul Bahri Arifin, D. A. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan Di Kpp Pratama Medan Belawan. *Jurnal Akuntansi Dan Bisnis*, 3, 177-186.

LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Permohonan

 UNIVERSITAS WINAYA MUKTI	YAYASAN WINAYA MUKTI UNIVERSITAS WINAYA MUKTI FAKULTAS EKONOMI & BISNIS PROGRAM STUDI : MANAJEMEN (S1) - AKUNTANSI (S1) - MAGISTER MANAJEMEN (S2) Kampus : Jl. Turangga Raya No. 25 Bandung, Tlp. (022) 7332548-49 Fax. (022) 7302184 e-mail : fo@winayamukti.ac.id, website : http://www.winayamukti.ac.id	
Nomor	: 035/ADK/FEB-UNWIM/S1/V/2022	Bandung, 30 Mei 2022
Lampiran	: -	
Perihal	: Ijin Pra-Penelitian	
Kepada	: Yth. KPP Madya Bandung Jl Asia Afrika No 114 Kel Cikawao kec Lengkong Kota Bandung Jawa Barat 40261.	
Di	Tempat	
Dalam rangka penyusunan Skripsi Mahasiswa Program Sarjana Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Winaya Mukti Program Studi Akuntansi :		
Nama	:	Wulan Nurbaiti Rahayu Febrian
NIM	:	4122.4.18.12.0006
Judul Skripsi :		
Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan Yang Terdaftar di KPP Madya Bandung.		
dengan ini kami mohon bantuan serta ijin kepada mahasiswa di atas untuk melaksanakan pra-penelitian di Instansi yang Bapak pimpin dan memperoleh data yang berkaitan dengan judul skripsi tersebut.		
Atas ijin yang diberikan dan kerjasama yang baik, kami ucapkan terima kasih.		
 Dekan Dr. H. Dedan Komar Priatna, ST., SIP., MM. CHRA. NIP/NIDN. 6300044/0403106302		

Lampiran 2 Surat Penerimaan Izin Meminta Data



**KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PAJAK
KANWIL DJP JAWA BARAT I**

Jalan Asia Afrika No. 114 Bandung 40261
Telepon 022-4232195, 4230146, 4230391, 4230129, 4231375;
Faksimile 022-4235042, 4232198; Situs www.pajak.go.id
Layanan Informasi dan Pengaduan Kring Pajak (021) 1500200;
E-Mail pengaduan@pajak.go.id, informasi@pajak.go.id

Nomor : S-365/RISET/WPJ.09/2022

Bandung, 6 Juli 2022

Sifat : Biasa

Hal : Persetujuan Izin Riset

Yth. **Wulan Nurbaiti**

Jl. Sekelimus VII No. 18

Sehubungan dengan permohonan izin riset yang Saudara ajukan dengan Nomor Layanan: **04667-2022** pada **7 Juni 2022**, dengan informasi:

NIM : 4122418120006

Kategori riset : Gelar-S1

Jurusan : Akuntansi

Fakultas : Fakultas Ekonomi Dan Bisnis

Perguruan Tinggi : Universitas Winaya Mukti

Judul Riset : Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan yang Terdaftar di KPP Madya Bandung Tahun 2017-2021

Izin yang diminta : Data,

Berdasarkan hasil verifikasi berkas permohonan dan kesediaan unit kerja di Lokasi Riset, dengan ini Saudara diberikan izin untuk melaksanakan Riset pada **KPP Madya Bandung**, sepanjang data dan/atau informasi yang didapat digunakan untuk keperluan Riset dan tidak melanggar ketentuan Pasal 34 Undang-Undang KUP dan informasi publik yang dikecualikan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.

Beberapa hal yang perlu Saudara perhatikan:

- 1) Masa berlaku Surat Izin Riset ini adalah: **6 Juli 2022 s/d 5 Januari 2023**;
- 2) Izin Riset dapat diperpanjang paling banyak 3 (tiga) kali, masing-masing berlaku selama 6 (enam) bulan;
- 3) Perpanjangan diajukan sebelum sebelum berakhirnya masa berlaku izin Riset;
- 4) Setelah melaksanakan Riset, Saudara diwajibkan mengirimkan Hasil Riset melalui email ke riset@pajak.go.id;
- 5) Apabila periset tidak mengirimkan hasil riset, maka DJP dapat menghentikan layanan pemberian izin riset kepada periset.

Demikian, agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

a.n. Kepala Kanwil
Kepala Bidang Penyuluhan Pelayanan dan Hubungan Masyarakat

Ttd.

Abdul Ghofir



Terima kasih atas perhatian Saudara dengan telah memilih tema perpajakan sebagai tema riset. Semoga hal ini dapat membantu meningkatkan kesadaran perpajakan masyarakat Indonesia di masa mendatang.

Lampiran 3 Surat Penerimaan Izin Sebar Kuisisioner



**KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PAJAK
KANWIL DJP JAWA BARAT I**

Jalan Asia Afrika No. 114 Bandung 40261
Telepon 022-4232195, 4230146, 4230391, 4230129, 4231375;
Faksimile 022-4235042, 4232198; Situs www.pajak.go.id
Layanan Informasi dan Pengaduan Kring Pajak (021) 1500200;
E-Mail pengaduan@pajak.go.id, informasi@pajak.go.id

Nomor : S-484/RISET/WPJ.09/2022

Bandung, 5 Oktober 2022

Sifat : Biasa

Hal : Persetujuan Izin Riset

Yth. **Wulan Nurbaiti**

Jl. Sekelimus VII No. 18

Sehubungan dengan permohonan izin riset yang Saudara ajukan dengan Nomor Layanan: **06127-2022** pada **19 Juli 2022**, dengan informasi:

NIM : 4122418120006

Kategori riset : Gelar-S1

Jurusan : Akuntansi

Fakultas : Fakultas Ekonomi Dan Bisnis

Perguruan Tinggi : Universitas Winaya Mukti

Judul Riset : Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan yang Terdaftar di KPP Madya Bandung Tahun 2017-2021

Izin yang diminta : Kuisisioner,

Berdasarkan hasil verifikasi berkas permohonan dan kesediaan unit kerja di Lokasi Riset, dengan ini Saudara diberikan izin untuk melaksanakan Riset pada **KPP Madya Bandung**, sepanjang data dan/atau informasi yang didapat digunakan untuk keperluan Riset dan tidak melanggar ketentuan Pasal 34 Undang-Undang KUP dan informasi publik yang dikecualikan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.

Beberapa hal yang perlu Saudara perhatikan:

- 1) Masa berlaku Surat Izin Riset ini adalah: **5 Oktober 2022 s/d 4 April 2023**;
- 2) Izin Riset dapat diperpanjang paling banyak 3 (tiga) kali, masing-masing berlaku selama 6 (enam) bulan;
- 3) Perpanjangan diajukan sebelum sebelum berakhirnya masa berlaku izin Riset;
- 4) Setelah melaksanakan Riset, Saudara diwajibkan mengirimkan Hasil Riset melalui email ke riset@pajak.go.id;
- 5) Apabila periset tidak mengirimkan hasil riset, maka DJP dapat menghentikan layanan pemberian izin riset kepada periset.

Demikian, agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

a.n. Kepala Kanwil
Kepala Bidang Penyuluhan Pelayanan dan Hubungan Masyarakat

Ttd.

Abdul Ghofir



Terima kasih atas perhatian Saudara dengan telah memilih tema perpajakan sebagai tema riset. Semoga hal ini dapat membantu meningkatkan kesadaran perpajakan masyarakat Indonesia di masa mendatang.

Lampiran 4 Data Responden

Nama Perusahaan:

Tahun Berdiri Perusahaan:

☐ 1980-1990☐ 1991-2000☐ 2001-2010☐ 2011-2020

Berapa lama menjadi Wajib Pajak Badan di KPP Madya:

☐ 1 - 5 tahun☐ 6 - 10 tahun☐ 11- 15 tahun☐ > 15 tahun**PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER**

Bapak/Ibu dapat memberikan jawaban dengan tanda ceklis (✓) pada kotak yang sesuai untuk mencerminkan pendapat Bapak/Ibu seakurat mungkin, dengan petunjuk pengisian sebagai berikut:

1 = Sangat Tidak Setuju

2 = Tidak Setuju

3 = Setuju

4 = Sangat Setuju

1. Kualitas Pelayanan Perpajakan

No	Pernyataan	STS	TS	S	SS
		1	2	3	4
III.I.I	Petugas pajak menguasai peraturan perpajakan dengan baik sehingga dapat membantu wajib pajak dalam menyelesaikan kewajiban pajaknya.				
III.I.II	Petugas pajak menjaga kerahasiaan data dari masing-masing wajib pajak.				
III.I.III	Petugas pajak memberikan perhatian terhadap masalah yang dialami wajib pajak.				
III.I.IV	Saya merasa nyaman dengan fasilitas fisik (ruang tunggu, tempat parkir, formulir, dll) yang tersedia di kantor pelayanan pajak.				
III.I.V	Petugas pajak cepat tanggap dalam membantu menyelesaikan persoalan yang dihadapi wajib pajak.				

2. Sanksi Perpajakan

No	Pernyataan	STS	TS	S	SS
		1	2	3	4
III.II.I	Pengenaan sanksi berupa denda merupakan sarana mendidik wajib pajak atas pelanggaran yang dilakukan.				
III.II.II	Seseorang akan dikenai sanksi apabila menunda pelaporan SPT				
III.II.III	Apabila menyampaikan SPT tetapi isinya tidak sesuai maka akan diberi sanksi berupa kenaikan denda.				
III.II.IV	Jika tidak menyampaikan SPT akan mendapat denda sebesar Rp. 1.000.000 (Satu Juta Rupiah) bagi Wajib Pajak Badan (sesuai dengan Pasal 7).				
III.II.V	Apabila dengan sengaja menyalahgunakan data dan informasi perpajakan sehingga menimbulkan kerugian bagi negara akan ditindak pidana kurungan paling lama 1 tahun atau denda paling banyak 500 juta (sesuai dengan Pasal 41C Ayat 4).				
III.II.VI	Jika menerbitkan, menggunakan faktur pajak, bukti potong, bukti setoran pajak yang tidak berdasarkan yang sebenarnya akan ditindak pidana penjara paling singkat 2 tahun dan paling lama 6 tahun (sesuai dengan Pasal 39A).				

3. Kepatuhan Wajib Pajak

No	Pernyataan	STS	TS	S	SS
		1	2	3	4
III.III.I	Saya mendaftarkan diri untuk mendapatkan NPWP secara sukarela.				
III.III.II	Saya telah melakukan perhitungan pajak dengan benar.				
III.III.III	Saya selalu membayar pajak tepat waktu.				
III.III.IV	Saya menyampaikan SPT tanpa himbauan dari petugas.				

Dengan tulus saya menghargai waktu dan kerjasama anda. Mohon periksa kembali untuk memastikan bahwa anda tidak melewatkan satu pun pernyataan secara tidak sengaja, Terima Kasih.

Lampiran 5 Kartu Bimbingan Skripsi



UNIVERSITAS WINAYA MUKTI
FAKULTAS EKONOMI & BISNIS
PROGRAM STUDI
MANAJEMEN (S1) - AKUNTANSI (S1) - MAGISTER MANAJEMEN (S2)
Kampus: Jl. Turangga Raya No. 25 Bandung, Telp. (022) 7332548-49 Fax. (022) 7302184
e-mail: fkg@winayamukti.ac.id - website: http://www.winayamukti.ac.id

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

NAMA : Wulan Nurbaiti Rahayu Febrian
NPM : 4122.4.18.12.0006
PROGRAM STUDI : ☐ MANAJEMEN (S1)
☒ AKUNTANSI (S1)



PEMBIMBING : Kartika Pratiwi Putri, SE, M.Ak.

JUDUL SKRIPSI : Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan yang terdaftar di KPP Madya Bandung tahun 2017 - 2021

NO	TANGGAL	KETERANGAN BIMBINGAN	PARAF PEMBIMBING
1	12/5/2022	Pengajuan Judul	
2	13/5/2022	Acc. Judul, Latar belakang masalah	
3	23/5/2022	Bimbingan Bab I	
4	30/5/2022	Revisi Bab I	
5	6/6/2022	Revisi Bab I, Acc	
6	13/6/2022	Bab II	
7	15/6/2022	Revisi Bab II, grand theory, teori variable, penelitian terdahulu kerangka pemikiran	
8	24/6/2022	Revisi Kerangka & Penelitian terdahulu	
9	28/6/2022	Bab III	
10	5/7/2022	Revisi bab III populasi dan sample.	
11	14/7/2022	ACC Bab III	

NO	TANGGAL	KETERANGAN BIMBINGAN	PARAF PEMBIMBING
12	19 Oktober 2022	Hasil pengumpulan data, persiapan pengolahan data.	
13	26 Oktober 2022	Bab IV	
14	1 November 2022	Aangutan Bab IV	
15	2 November 2022	ACC Bab IV & Lanjut Bab V	
16	09 November	ACC Bab V	

Catatan: Kartu ini harap dibawa pada saat bimbingan dan diserahkan pada saat akan mendaftar SUP / Sidang beserta kelengkapan persyaratan lain yang diperlukan. apabila bimbingan telah selesai, hal tersebut dijelaskan oleh pembimbing dalam kartu ini.

BANDUNG,

PEMBIMBING

KARTIKA PRATIWI PUTRI

MENGETAHUI,
FAKULTAS EKONOMI & BISNIS

DEKAN

KETUA PROGRAM STUDI
MANAJEMEN / AKUNTANSI (S1)

Dr. H. DEDEN KOMAR PRIATNA, S.T., SIP., MM., CHRA.

Lampiran 6 Hasil Kuesioner Ril

No.	X ₁					X ₂						Y			
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4
1	3	2	3	2	2	3	2	1	4	3	2	4	2	3	4
2	2	3	2	2	1	1	2	1	4	2	1	2	2	3	4
3	3	3	2	4	4	3	3	2	1	1	2	3	2	3	4
4	3	3	2	2	3	3	2	2	3	4	4	1	2	4	4
5	3	3	1	2	4	3	1	2	3	2	3	3	2	3	3
6	3	4	2	4	3	3	2	1	3	4	2	3	4	3	4
7	2	3	3	2	3	3	2	2	2	1	1	3	2	3	3
8	2	3	2	1	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3
9	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3
10	3	3	1	4	3	3	1	2	3	2	4	3	2	3	3
11	2	3	3	2	1	3	2	2	1	1	1	2	2	3	3
12	3	3	3	2	1	1	3	2	3	2	1	3	2	1	4
13	3	4	2	1	1	3	2	1	3	2	2	3	4	1	4
14	2	1	3	2	1	1	2	2	3	2	2	2	1	3	3
15	3	3	3	2	1	3	2	2	1	1	1	3	1	1	3
16	4	3	2	4	1	4	2	3	4	3	3	3	4	4	4
17	2	3	3	4	1	3	2	1	3	2	2	4	2	3	4
18	1	4	2	4	3	3	1	1	3	2	1	2	2	1	4
19	3	3	4	2	1	3	4	3	4	2	1	4	2	1	3
20	3	4	2	2	3	3	2	1	3	1	1	3	4	3	4
21	3	3	3	2	3	4	3	2	3	2	2	3	2	1	4
22	4	4	3	2	3	3	3	2	2	1	1	3	2	3	4
23	2	4	2	4	4	3	2	2	3	2	2	3	1	3	4
24	4	4	3	2	3	3	4	3	4	2	2	2	2	1	3
25	1	4	1	4	4	3	3	2	2	1	1	3	4	3	4
26	2	4	2	4	3	4	3	2	3	1	1	2	4	3	4
27	2	4	3	2	3	4	4	3	3	2	2	4	4	3	4
28	3	4	3	4	4	3	3	2	3	2	2	3	2	4	4
29	3	3	3	2	3	1	1	1	2	1	1	2	1	1	3
30	2	3	2	4	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3
31	2	4	2	2	3	4	3	2	3	3	3	4	4	3	4
32	3	4	3	4	3	3	2	2	3	2	2	4	2	1	3
33	2	3	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	3
34	2	4	2	4	4	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3
35	3	3	3	2	3	4	3	3	3	2	2	4	1	1	3
36	2	4	2	4	3	3	3	2	2	1	1	3	2	1	3
37	2	4	2	1	4	1	2	1	1	1	1	2	2	4	4
38	2	4	1	2	1	3	3	2	2	2	2	2	4	4	4
39	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	1	3
40	3	3	3	4	4	1	2	2	2	1	1	3	2	4	3
41	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4
42	3	4	3	4	1	3	3	2	3	2	2	3	2	4	4
43	3	1	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	4	1	3
44	3	3	3	2	3	3	3	1	3	4	4	4	4	4	4
45	2	4	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	1	4	4
46	3	4	3	2	3	3	3	3	3	2	2	4	2	3	3
47	3	4	2	2	4	3	2	1	3	2	2	3	1	3	4
48	3	3	3	2	3	1	1	1	2	1	1	2	2	3	4
49	3	4	3	4	3	3	2	2	3	4	4	3	4	4	4
50	3	4	3	2	4	1	2	2	1	1	1	3	2	3	4
51	3	1	3	1	3	3	3	3	3	3	3	4	4	1	1
52	3	3	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
53	2	3	3	2	1	1	2	2	2	1	1	2	4	3	3
54	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3
55	3	3	3	2	3	3	3	4	4	1	1	4	2	3	3
56	3	4	2	4	4	3	3	3	2	2	2	3	4	4	4
57	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3
58	1	3	1	2	3	1	2	1	1	1	1	2	2	3	3
59	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3
60	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	4	2	3	3
61	3	1	3	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	3	3
62	3	1	4	2	4	3	2	3	2	1	1	4	4	3	3
63	2	3	2	4	1	1	2	1	2	1	1	2	4	1	4
64	3	3	3	1	1	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3
65	2	1	2	2	1	1	2	2	2	1	1	3	2	1	3
66	3	1	3	2	3	4	3	2	3	2	2	3	4	1	3
67	3	1	3	2	1	1	2	2	2	1	2	3	4	1	4
68	3	3	3	4	1	3	3	3	3	2	2	3	4	1	3
69	2	1	3	2	1	3	3	2	3	4	4	3	2	1	3
70	3	3	3	4	3	1	1	2	1	2	1	4	4	3	4
71	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
72	3	4	3	4	3	1	2	3	4	1	1	3	4	3	3
73	4	4	4	4	4	3	2	3	2	2	1	3	4	4	4
74	3	3	3	4	3	1	3	1	3	2	1	4	2	3	3
75	3	3	3	4	4	1	2	2	2	1	1	3	4	4	4
76	2	4	3	4	4	1	2	2	2	2	2	3	4	3	4
77	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
78	2	4	3	4	3	3	2	2	3	1	1	3	4	4	4
79	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3
80	4	1	4	4	3	3	2	2	3	1	4	3	2	3	3
81	3	4	1	4	3	3	3	3	4	4	2	4	4	3	4
82	2	3	2	4	4	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3
83	4	1	3	2	3	4	3	3	3	3	3	4	2	3	3
84	3	4	2	4	4	3	3	2	3	2	3	3	2	4	4
85	2	1	2	2	4	3	3	2	3	2	2	4	2	3	1
86	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	2	1	3
87	2	3	2	4	3	1	2	2	2	1	1	2	4	1	4
88	1	3	1	4	3	1	2	2	2	2	2	2	4	4	4
89	3	4	2	2	3	3	2	3	2	2	1	3	2	3	4
90	3	4	3	2	3	3	2	1	2	1	1	3	2	3	3
91	3	3	1	2	4	4	3	3	3	3	3	3	2	4	3
92	2	1	2	4	3	3	2	2	3	4	4	3	4	3	4

Lampiran 7 Hasil Kuesioner berupa Interval

NO	X1						X2						Y					
	1	2	3	4	5	TOTAL	1	2	3	4	5	6	TOTAL	1	2	3	4	TOTAL
1	3,00	2,00	3,00	2,00	2,00	12,00	3,00	2,00	1,00	4,00	3,00	2,00	15,00	4,00	2,00	3,00	4,00	13,00
2	2,26	3,43	2,10	2,96	1,80	12,56	1,00	2,37	1,00	4,00	2,29	1,00	11,66	2,23	2,93	3,29	4,00	12,45
3	3,72	3,43	2,10	4,00	4,00	17,25	3,35	3,79	2,31	1,00	1,00	2,22	13,67	3,78	2,93	3,29	4,00	14,00
4	3,72	3,43	2,10	2,96	3,08	15,29	3,35	2,37	2,31	3,44	4,00	4,00	19,48	1,00	2,93	4,00	4,00	11,93
5	3,72	3,43	1,00	2,96	4,00	15,11	3,35	1,00	2,31	3,44	2,29	3,34	15,72	3,78	2,93	3,29	3,23	13,23
6	3,72	4,00	2,10	4,00	3,08	16,89	3,35	2,37	1,00	3,44	4,00	2,22	16,38	3,78	4,00	3,29	4,00	15,07
7	2,26	3,43	3,44	2,96	3,08	15,17	3,35	2,37	2,31	2,06	1,00	1,00	12,10	3,78	2,93	3,29	3,23	13,23
8	2,26	3,43	2,10	1,00	3,08	11,87	3,35	3,79	2,31	3,44	2,29	2,22	17,40	2,23	2,93	3,29	3,23	11,68
9	3,72	3,43	3,44	2,96	3,08	16,63	3,35	2,37	3,65	2,06	3,52	2,22	17,17	2,23	2,93	3,29	3,23	11,68
10	3,72	3,43	1,00	4,00	3,08	15,23	3,35	1,00	2,31	3,44	2,29	4,00	16,39	3,78	2,93	3,29	3,23	13,23
11	2,26	3,43	3,44	2,96	1,80	13,90	3,35	2,37	2,31	1,00	1,00	1,00	11,04	2,23	2,93	3,29	3,23	11,68
12	3,72	3,43	3,44	2,96	1,80	15,36	1,00	3,79	2,31	3,44	2,29	1,00	13,83	3,78	2,93	1,00	4,00	11,71
13	3,72	4,00	2,10	1,00	1,00	11,82	3,35	2,37	1,00	3,44	2,29	2,22	14,67	3,78	4,00	1,00	4,00	12,78
14	2,26	1,93	3,44	2,96	1,80	12,39	1,00	2,37	2,31	3,44	2,29	2,22	13,63	2,23	1,00	3,29	3,23	9,76
15	3,72	3,43	3,44	2,96	1,80	15,36	3,35	2,37	2,31	1,00	1,00	1,00	11,04	3,78	1,00	1,93	3,23	9,95
16	4,00	3,43	2,10	4,00	1,00	14,54	4,00	2,37	3,65	4,00	3,52	3,34	20,87	3,78	4,00	4,00	4,00	15,78
17	2,26	3,43	3,44	4,00	1,00	14,13	3,35	2,37	1,00	3,44	2,29	2,22	14,67	4,00	2,93	3,29	4,00	14,22
18	1,00	4,00	2,10	4,00	3,08	14,18	3,35	1,00	1,00	3,44	2,29	1,00	12,08	2,23	2,93	1,93	4,00	11,09
19	3,72	3,43	4,00	2,96	1,00	15,11	3,35	4,00	3,65	4,00	2,29	1,00	18,28	4,00	2,93	1,00	3,23	11,16
20	3,72	4,00	2,10	2,96	3,08	15,86	3,35	2,37	1,00	3,44	1,00	1,00	12,16	3,78	4,00	3,29	4,00	15,07
21	3,72	3,43	3,44	2,96	3,08	16,63	4,00	3,79	2,31	3,44	2,29	2,22	18,05	3,78	2,93	1,93	4,00	12,64
22	4,00	4,00	3,44	2,96	3,08	17,48	3,35	3,79	2,31	2,06	1,00	1,00	13,51	3,78	2,93	3,29	4,00	14,00
23	2,26	4,00	2,10	4,00	4,00	16,36	3,35	2,37	2,31	3,44	2,29	2,22	15,98	3,78	1,00	3,29	4,00	12,07
24	4,00	4,00	3,44	2,96	3,08	17,48	3,35	4,00	3,65	4,00	2,29	2,22	19,50	2,23	2,93	1,00	3,23	9,98
25	1,00	4,00	1,00	4,00	4,00	14,00	3,35	3,79	2,31	2,06	1,00	1,00	13,51	3,78	4,00	3,29	4,00	15,07
26	2,26	4,00	2,10	4,00	3,08	15,43	4,00	3,79	2,31	3,44	1,00	1,00	15,54	2,23	4,00	3,29	4,00	13,52
27	2,26	4,00	3,44	2,96	3,08	15,74	4,00	4,00	3,65	3,44	2,29	2,22	19,59	4,00	4,00	3,29	4,00	15,29
28	3,72	4,00	3,44	4,00	4,00	19,16	3,35	3,79	2,31	3,44	2,29	2,22	17,40	3,78	2,93	4,00	4,00	14,71
29	3,72	3,43	3,44	2,96	3,08	16,63	1,92	1,00	1,00	2,06	1,00	1,00	7,98	1,00	2,93	1,93	3,23	9,09
30	2,26	3,43	2,10	4,00	3,08	14,87	3,35	3,79	2,31	3,44	2,29	2,22	17,40	3,78	2,93	3,29	3,23	13,23
31	2,26	4,00	2,10	2,96	3,08	14,40	4,00	3,79	2,31	3,44	3,52	3,34	20,39	4,00	4,00	3,29	4,00	15,29
32	3,72	4,00	3,44	4,00	3,08	18,23	3,35	2,37	2,31	3,44	2,29	2,22	15,98	4,00	2,93	1,93	3,23	12,09
33	2,26	3,43	1,00	2,96	1,80	11,46	1,92	1,00	1,00	2,06	1,00	1,00	7,98	2,23	2,93	1,93	3,23	10,32
34	2,26	4,00	2,10	4,00	4,00	16,36	3,35	2,37	2,31	3,44	2,29	2,22	15,98	3,78	2,93	3,29	3,23	13,23
35	3,72	3,43	3,44	2,96	3,08	16,63	4,00	3,79	3,65	3,44	2,29	2,22	19,39	4,00	1,00	1,00	3,23	9,23
36	2,26	4,00	2,10	4,00	3,08	15,43	3,35	3,79	2,31	2,06	1,00	1,00	13,51	3,78	2,93	1,93	3,23	11,87
37	2,26	4,00	2,10	1,00	4,00	13,36	1,92	2,37	1,00	1,00	1,00	1,00	8,30	2,23	2,93	4,00	4,00	13,16
38	2,26	4,00	1,00	2,96	1,80	12,02	3,35	3,79	2,31	2,06	2,29	2,22	16,02	2,23	4,00	4,00	4,00	14,23
39	3,72	3,43	2,10	4,00	3,08	16,33	3,35	3,79	3,65	3,44	3,52	3,34	21,08	3,78	4,00	1,93	3,23	12,95
40	3,72	3,43	3,44	4,00	4,00	18,59	1,92	2,37	2,31	2,06	1,00	1,00	10,67	3,78	2,93	4,00	3,23	13,94
41	3,72	3,43	3,44	4,00	4,00	18,59	3,35	3,79	3,65	3,44	3,52	3,34	21,08	3,78	2,93	4,00	4,00	14,71
42	3,72	4,00	3,44	4,00	1,80	16,96	3,35	3,79	2,31	3,44	2,29	2,22	17,40	3,78	2,93	4,00	4,00	14,71
43	3,72	1,93	3,44	4,00	3,08	16,16	3,35	2,37	2,31	3,44	3,52	3,34	18,33	3,78	4,00	1,93	3,23	12,95
44	3,72	3,43	3,44	2,96	3,08	16,63	3,35	3,79	1,00	3,44	4,00	4,00	19,58	4,00	4,00	4,00	4,00	16,00
45	2,26	4,00	2,10	2,96	3,08	14,40	3,35	2,37	2,31	3,44	3,52	3,34	18,33	3,78	1,00	4,00	4,00	12,78
46	3,72	4,00	3,44	2,96	3,08	17,20	3,35	3,79	3,65	3,44	2,29	2,22	18,73	4,00	2,93	3,29	3,23	13,45
47	3,72	4,00	2,10	2,96	4,00	16,78	3,35	2,37	1,00	3,44	2,29	2,22	14,67	3,78	1,00	3,29	4,00	12,07
48	3,72	3,43	3,44	2,96	3,08	16,63	1,92	1,00	1,00	2,06	1,00	1,00	7,98	2,23	2,93	3,29	4,00	12,45
49	3,72	4,00	3,44	4,00	3,08	18,23	3,35	2,37	2,31	3,44	4,00	4,00	19,48	3,78	4,00	4,00	4,00	15,78
50	3,72	4,00	3,44	2,96	4,00	18,12	1,92	2,37	2,31	1,00	1,00	1,00	9,61	3,78	2,93	3,29	4,00	14,00
51	3,72	1,93	3,44	1,00	3,08	13,16	3,35	3,79	3,65	3,44	3,52	3,34	21,08	4,00	4,00	1,93	1,00	10,93
52	3,72	3,43	3,44	2,96	1,00	14,55	3,35	3,79	3,65	3,44	3,52	3,34	21,08	3,78	4,00	3,29	3,23	14,31
53	2,26	3,43	3,44	2,96	1,00	13,09	1,92	2,37	2,31	2,06	1,00	1,00	10,67	3,78	2,23	4,00	3,29	12,76
54	3,72	3,43	3,44	2,96	3,08	16,63	3,35	3,79	3,65	4,00	4,00	4,00	22,79	3,78	4,00	3,29	3,23	14,31
55	3,72	3,43	3,44	2,96	3,08	16,63	3,35	3,79	4,00	4,00	1,00	1,00	17,14	4,00	2,93	3,29	3,23	13,45
56	3,72	4,00	2,10	4,00	4,00	17,82	3,35	3,79	3,65	2,06	2,29	2,22	17,36	3,78	4,00	4,00	4,00	15,78
57	2,26	3,43	2,10	2,96	3,08	13,83	3,35	3,79	3,65	3,44	2,29	2,22	18,73	3,78	2,93	3,29	3,23	13,23
58	1,00	3,43	1,00	2,96	3,08	11,47	1,00	2,37	1,00	1,00	1,00	1,00	7,37	2,23	2,93	3,29	3,23	11,68
59	2,26	3,43	3,44	2,96	3,08	15,17	3,35	2,37	2,31	3,44	2,29	3,34	17,10	3,78	2,93	3,29	3,23	13,23
60	3,72	3,43	3,44	2,96	3,08	16,63	3,35	3,79	3,65	3,44	2,29	2,22	18,73	4,00	2,93	3,29	3,23	13,45
61	3,72	1,93	3,44	2,96	1,00	13,05	1,92	2,37	2,31	2,06	1,00	1,00	10,67	2,23	2,93	3,29	3,23	11,68
62	3,72	1,00	4,00	2,96	4,00	15,68	3,35	2,37	3,65	2,06	1,00	1,00	13,43	4,00	4,00	3,29	3,23	14,52
63	2,26	3,43	2,10	4,00	1,80	13,59	1,92	2,37	1,00	2,06	1,00	1,00	9,36	2,23	4,00	1,93	4,00	12,17
64	3,72	3,43	3,44	1,00	1,80	13,39	3,35	2,37	2,31	3,44	2,29	2,22	15,98	3,78	2,93	3,29	3,23	13,23
65	2,26	1,93	2,10	2,96	1,80	11,05	1,92	2,37	2,31	2,06	1,00	1,00	10,67	3,78	2,93	1,93	3,23	11,87
66	3,72	1,00	3,44	2,96	3,08	14,20	4,00	3,79	2,31	3,44	2,29	2,22	18,05	3,78	4,00	1,00	3,23	12,01
67	3,72	1,93	3,44	2,96	1,00	13,05	1,92	2,37	2,31	2,06	1,00	2,22	11,89	3,78	4,00	1,93	4,00	13,72
68	3,72	3,43	3,44	4,00	1,00	15,59	3,35	3,79	3,65	3,44	2,29	2,22	18,73</					

Lampiran 8 Hasil Olah Data Oleh Peneliti menggunakan SPSS versi 25

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		92
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,49546858
Most Extreme Differences	Absolute	,081
	Positive	,044
	Negative	-,081
Test Statistic		,081
Asymp. Sig. (2-tailed)		,181 ^c

a. Test distribution is Normal.

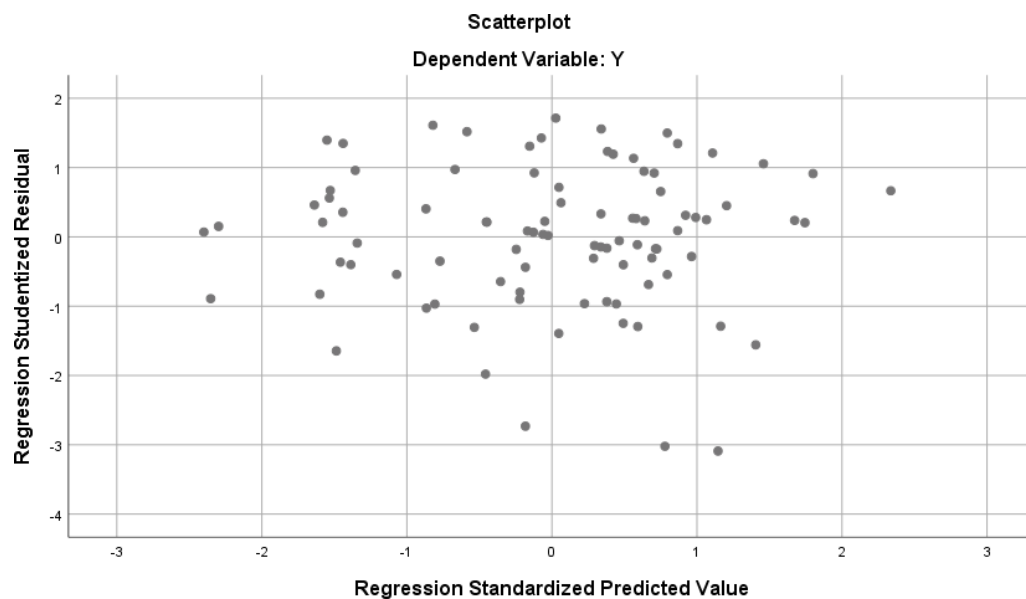
b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Coefficients^a

		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Correlations			Collinearity Statistics	
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1	(Constant)	7,872	1,252		6,286	,000					
	X1	,286	,077	,367	3,740	,000	,392	,369	,361	,967	1,034
	X2	,057	,041	,139	1,415	,000	,205	,148	,136	,967	1,034

a. Dependent Variable: Y

**ANOVA^a**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	42,347	2	21,173	9,259	,000 ^b
	Residual	203,515	89	2,287		
	Total	245,862	91			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X2, X1

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	,415 ^a	,172	,154	1,51218	,172	9,259	2	89	,000	2,001

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

X1

		Correlations					
		VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004	VAR00005	VAR00006
VAR00001	Pearson Correlation	1	-,033	,470**	-,040	,042	,584**
	Sig. (2-tailed)		,756	,000	,707	,690	,000
	N	92	92	92	92	92	92
VAR00002	Pearson Correlation	-,033	1	-,224*	,195	,248*	,434**
	Sig. (2-tailed)	,756		,032	,063	,017	,000
	N	92	92	92	92	92	92
VAR00003	Pearson Correlation	,470**	-,224*	1	-,057	-,144	,439**
	Sig. (2-tailed)	,000	,032		,590	,172	,000
	N	92	92	92	92	92	92
VAR00004	Pearson Correlation	-,040	,195	-,057	1	,242*	,498**
	Sig. (2-tailed)	,707	,063	,590		,020	,000
	N	92	92	92	92	92	92
VAR00005	Pearson Correlation	,042	,248*	-,144	,242*	1	,571**
	Sig. (2-tailed)	,690	,017	,172	,020		,000
	N	92	92	92	92	92	92
VAR00006	Pearson Correlation	,584**	,434**	,439**	,498**	,571**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	92	92	92	92	92	92

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

X2

		Correlations						
		VAR000 01	VAR000 02	VAR000 03	VAR000 04	VAR000 05	VAR000 06	VAR000 07
VAR000 01	Pearson Correlati on	1	,406**	,375**	,426**	,409**	,466**	,700**
	Sig. (2- tailed)		,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	92	92	92	92	92	92	92
VAR000 02	Pearson Correlati on	,406**	1	,513**	,336**	,287**	,238*	,633**
	Sig. (2- tailed)	,000		,000	,001	,006	,022	,000
	N	92	92	92	92	92	92	92
VAR000 03	Pearson Correlati on	,375**	,513**	1	,246*	,304**	,279**	,626**
	Sig. (2- tailed)	,000	,000		,018	,003	,007	,000
	N	92	92	92	92	92	92	92
VAR000 04	Pearson Correlati on	,426**	,336**	,246*	1	,588**	,533**	,727**
	Sig. (2- tailed)	,000	,001	,018		,000	,000	,000
	N	92	92	92	92	92	92	92
VAR000 05	Pearson Correlati on	,409**	,287**	,304**	,588**	1	,791**	,808**
	Sig. (2- tailed)	,000	,006	,003	,000		,000	,000
	N	92	92	92	92	92	92	92
VAR000 06	Pearson Correlati on	,466**	,238*	,279**	,533**	,791**	1	,792**

	Sig. (2-tailed)	,000	,022	,007	,000	,000		,000
	N	92	92	92	92	92	92	92
VAR00007	Pearson Correlation	,700**	,633**	,626**	,727**	,808**	,792**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	92	92	92	92	92	92	92

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Y

Correlations

		VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004	VAR00005
VAR00001	Pearson Correlation	1	,046	,011	-,074	,461**
	Sig. (2-tailed)		,664	,915	,482	,000
	N	92	92	92	92	92
VAR00002	Pearson Correlation	,046	1	,082	,109	,580**
	Sig. (2-tailed)	,664		,439	,300	,000
	N	92	92	92	92	92
VAR00003	Pearson Correlation	,011	,082	1	,261*	,661**
	Sig. (2-tailed)	,915	,439		,012	,000
	N	92	92	92	92	92
VAR00004	Pearson Correlation	-,074	,109	,261*	1	,486**
	Sig. (2-tailed)	,482	,300	,012		,000
	N	92	92	92	92	92
VAR00005	Pearson Correlation	,461**	,580**	,661**	,486**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	92	92	92	92	92

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

X1

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,651	5

X2

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,714	6

Y

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,601	4

Lampiran 9 Dokumentasi

Ibu Harmini (Kepala Sub Bagian Umum dan Kepatuhan Internal)



Bapak Jeri Jatmika (Pelaksana Sub Bagian Umum dan Kepatuhan Internal)



Bapak Yanianto Dwi Candradi (Fungsional Penyuluh Pajak)



Lampiran 10 Daftar Riwayat Hidup

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Wulan Nurbaiti Rahayu Febrian, lahir di Cianjur pada tanggal 28 Februari 2000. Menempuh pendidikan mulai dari SDN Cijagra 1 Bandung, SMPN 11 Bandung, SMAN 11 Bandung dan melanjutkan kuliah di Universitas Winaya Mukti dengan Program Studi Akuntansi.



Dengan ketekunan dan motivasi yang tinggi akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Semoga dengan penulisan skripsi ini penulis dapat memberikan kontribusi positif bagi dunia pendidikan.

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih dan rasa syukur atas selesainya skripsi yang berjudul “**Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan Yang Terdaftar Di Kpp Madya Bandung Tahun 2017-2021**”.