



**JURUSAN AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS ANDALAS**

**UNIVERSITAS ANDALAS**

**SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN  
WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR DAN MENYAMPAIKAN  
SPT PAJAK PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK (KPP)  
PRATAMA PADANG**

**Oleh:**

**CLAUDIO RIVALDO**

**1310532063**

**Pembimbing:**


**Rayna Kartika, SE, M. Com, CA, Ak**

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu dari Syarat-Syarat Guna*

*Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi*

**PADANG**

**2019**

	No Alumni Universitas	<b>CLAUDIO RIVALDO</b>	No Alumni Fakultas
	<b>BIODATA</b>		

a). Tempat/Tgl Lahir : Padang/15 Oktober 1995 b). Nama Orang Tua : Indra Guswadi c). Fakultas : Ekonomi d). Jurusan : Akuntansi e). No.Bp : 1310532063 f). Tanggal Lulus : 02 Desember 2019 g). Predikat lulus : Memuaskan h). IPK : 3.11 i). Lama Studi : 6 Tahun 3 Bulan j). Alamat Orang Tua : Perum Pondok Citra Blok B No 17, Parak Laweh, Lubuk Begalung, Kota Padang.

**Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar dan Menyampaikan SPT Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Padang**



**ABSTRACT**

*This research aim to assess and obtain empirical evidence about the effect of quality taxation services on taxpayer compliance. The object of research the taxpayer found at Padang Tax Office. This research using simple linear regression, bivariate correlation, test of linearity and hypothesis test for data analysis. The dependent variable in this research is taxpayer compliance, whereas the independent variable is the quality taxation services as measured by reliability, responsiveness, assurance, empathy and tangible. Based on the results of data analysis, it shows the five dimensions used to measure the quality taxation services that each have a significant and positive effect on taxpayer compliance at Padang Tax Office. Then, the quality of taxation services has a significant and positive effect on taxpayer compliance at Padang Tax Office.*

**Keywords:** *tax compliance, tax service quality, taxation.*

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menilai dan memperoleh bukti empiris mengenai pengaruh kualitas pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Objek pada penelitian ini adalah wajib pajak yang dijumpai di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Padang. Penelitian ini menggunakan regresi linier sederhana, korelasi sederhana, uji linearitas dan uji hipotesis untuk menganalisis data. Variabel dependen pada penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak, sedangkan variabel independennya adalah kualitas pelayanan perpajakan yang diukur melalui realibilitas atau kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti langsung. Berdasarkan hasil dari analisis data, penelitian ini memperlihatkan bahwa kelima dimensi yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan perpajakan, masing-masing berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepatuhan wajib pajak KPP Pratama Padang. Serta, tingkat kualitas pelayanan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Padang.

**Kata Kunci :** *kepatuhan wajib pajak, kualitas pelayanan pajak, pajak.*

Skripsi telah dipertahankan di depan sidang penguji dan dinyatakan lulus pada tanggal 13 September 2019, dengan penguji :

Tanda Tangan	1.	2.
Nama Terang	Rayna Kartika, SE, M. Com, CA, Ak	Dr. Annisaa Rahman, SE, M. Si, Ak, CA

Mengetahui :

Kepala Program Studi Akuntansi **Dr. Annisaa Rahman, SE, M. Si, Ak, CA**  
NIP. 198309122005012002

Tandatangan

Alumnus telah mendaftar ke fakultas dan telah mendapat Nomor Alumnus:

	Petugas Fakultas / Universitas	
No Alumni Fakultas	Nama:	Tanda tangan:
No Alumni Universitas	Nama:	Tanda tangan: