PENGARUH KESADARAN DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN PAJAK DENGAN PELAYANAN PAJAK SEBAGAI VARIABEL INTERVENING DI KPP PRATAMA BATAM

SKRIPSI

Oleh
Chenni Juanda
170810260

PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2021

PENGARUH KESADARAN DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN PAJAK DENGAN PELAYANAN PAJAK SEBAGAI VARIABEL INTERVENING DI KPP PRATAMA BATAM

SKRIPSI

Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar sarjana

Oleh
Chenni Juanda
170810260

PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2021

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama	: Chenni Juanda
NPM	: 170810260
Fakultas	: Ilmu Sosial dan Humaniora
Program Studi	: Akuntansi

Menyatakan bahwa "skripsi" yang saya buat dengan judul:

"PENGARUH KESADARAN DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN PAJAK DENGAN PELAYANAN PAJAK SEBAGAI VARIABEL INTERVENING DI KPP PRATAMA BATAM"

Adalah hasil karya sendiri dan bukan "duplikasi" dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip di dalam naskah ini dan disebutkan sumber kutipan dan daftar pustaka.
Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah skripsi ini digugurkan dan gelar yang saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
Demikan pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun.

Batam, 26 Juli 2021
Yang membuat pernyataan

Chenni Juanda
170810260

PENGARUH KESADARAN DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN PAJAK DENGAN PELAYANAN PAJAK SEBAGAI VARIABEL INTERVENING DI KPP PRATAMA BATAM

SKRIPSI

Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar sarjana

Oleh
Chenni Juanda
170810260

Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal
seperti tertera di bawah ini

Batam, 24 Agustus 2021

Handra Tipa, S.Pdl., M.Ak.,
Pembimbing

ABSTRAK

Sulitnya keuangan negara akibat munculnya sebuah wabah Covid-19 yang menghantam seluruh bidang perekonomian negara. Wabah yang tersebar diseluruh Indonesia menyebabkan perekonomian negara mengalami resesi . Hal ini mengharuskan pemerintah untuk lebih mengawasi dan memperhatikan pendapatan negara, salah satunya dibidang pajak. Kepatuhan pajak dalam membayar dan melaporkan pajak perlu lebih ditingkatkan guna membantu negara membiayai pengeluaran. Tujuan penelitian ini merupakan untuk mengetahui pengaruh kesadaran dan sanksi pajak terhadap kepatuhan pajak dengan pelayanan pajak sebagai variabel intervening di KPP Pratama Batam. Populasi yang diteliti merupakan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Batam Utara sebanyak 100 orang responden, teknik pengambilan data dilakukan melalui teknik insidental sampling. Instrumen yang digunakan adalah kuesioner yang diukur dengan skala likert dan diolah menggunakan aplikasi program SPSS versi 25, 2020. Analisis data penelitian yang dipilih meliputi uji statistik deskriptif, uji kualitas data, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda dan uji hipotesis. Hasil dari penelitian yang dilakukan memperlihatkan kesadaran pajak, sanksi pajak dan pelayanan pajak secara parsial dan simultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pajak orang pribadi di KPP Pratama Batam Utara. Secara tidak langsung kesadaran pajak dan sanksi pajak juga secara parsial dan simultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pajak orang pribadi di KPP Pratama Batam Utara melalui pelayanan pajak yang berperan sebagai intervening.

Kata Kunci: Kepatuhan Pajak, Kesadaran Pajak, Pelayanan Pajak, Sanksi Pajak

ABSTRACT

The difficulty of state finances due to the emergence of a Covid-19 outbreak that hit all fields of the country's economy. The epidemic that spread throughout Indonesia caused the country's economy to experience a recession. This requires the government to supervise and pay more attention to state revenues, one of which is in the field of taxes. Tax compliance in paying and reporting taxes needs to be further improved to help the state finance expenditures. The purpose of this study was to determine the effect of tax awareness and sanctions on tax compliance with tax services as an intervening variable at KPP Pratama Batam. The population studied is an individual taxpayer registered at the KPP Pratama North Batam as many as 100 respondents, the data collection technique is done through incidental sampling technique. The instrument used was a questionnaire measured by a Likert scale and processed using the SPSS version 25, 2020. The analysis of the research data selected included descriptive statistical tests, data quality tests, classical assumption tests, multiple linear regression analysis and hypothesis testing. The results of this research show that tax awareness, tax sanctions and tax services partially and simultaneously have a significant effect on individual tax compliance at KPP Pratama Batam Utara. Indirectly, tax awareness and tax sanctions also partially and simultaneously have a significant effect on individual tax compliance at KPP Pratama Batam Utara through tax services that act as intervening.

Keywords: Tax Awareness; Tax Compliance; Tax Sanctions; Tax Service.

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur kepada Tuhan Yesus Kristus atas segala kebaikan dan kemurahan-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul "**Pengaruh Kesadaran dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak Dengan Pelayanan Pajak Sebagai Variabel Intervening Di KPP Pratama Batam."**

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati. Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa skripsi ini takkan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.SI., selaku Rektor Universitas Putera Batam
2. Bapak Dr. Michael Jibrael Rorong, S.T., M.I.Kom. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora
3. Bapak Haposan Banjarnahor, S.E., M.SI., selaku Ketua Program Studi Akuntansi
4. Bapak Handra Tipa, S.Pdl., M.Ak., selaku Pembimbing Skripsi pada Program Studi Akuntansi Universitas Putera Batam
5. Ibu Neni Marlina Br. Purba, S.Pd., M.Ak., selaku Pembimbing Akademik
6. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam
7. Orang Tua dan Saudara peneliti yang memberikan motivasi, doa, dan kepercayaan kepada peneliti hingga saat ini
8. Teman seperjuangan peneliti yang telah bersama-sama berjuang selama 7 semester
9. Semua pihak yang berkontribusi lainnya baik secara langsung maupun tidak langsung yang tidak bisa peneliti sebutkan satu-persatu

Semoga Tuhan Yesus mencurahkan berkat dan kebaikanNya kepada kita semua, Amin.

Batam, 15 April 2021

Chenni Juanda

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN SAMPUL DEPAN i
HALAMAN JUDUL ii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS iii
ABSTRAK v
ABSTRACT vi
KATA PENGANTAR vii
DAFTAR ISI viii
DAFTAR TABEL xi
DAFTAR GAMBAR xii
DAFTAR RUMUS xiii
BAB I PENDAHULUAN 1
1.1. Latar Belakang Masalah 1
1.2. Identifikasi Masalah 8
1.3. Batasan Masalah 9
1.4. Rumusan Masalah 9
1.5. Tujuan Penelitian 10
1.6. Manfaat Penelitian 11
1.6.1. Manfaat Teoritis 11
1.6.2. Manfaat Praktis 11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA 13
2.1. Landasan Teori 13
2.1.1. Teori Atribusi 13
2.2. Kepatuhan Pajak 15
2.2.1. Tinjauan Kepatuhan Pajak 15
2.2.2. Jenis - Jenis Kepatuhan Pajak 16
2.2.3. Faktor - Faktor Kepatuhan Pajak 17
2.3. Kesadaran Pajak 19
2.3.1. Tinjauan Kesadaran Pajak 19
2.3.2. Faktor - Faktor Kesadaran Pajak 20
2.3.3. Indikator Kesadaran Pajak 22
2.4. Sanksi Pajak 23
2.4.1. Tinjauan Sanksi Pajak 23
2.4.2. Indikator Sanksi Pajak 24
2.5. Pelayanan Pajak 25
2.5.1. Tinjauan Pelayanan Pajak 25

2.5.2. Prinsip Pelayanan Pajak 27
2.6. Penelitian Terdahulu 28
2.7. Kerangka Berpikir 30
2.8. Hipotesis Penelitian 31
BAB III METODE PENELITIAN 33
3.1. Waktu dan Tempat Penelitian 33
3.2. Desain dan Metode Penelitian 33
3.3. Desain Variabel 34
3.3.1. Variabel Dependen 34
3.3.2. Variabel Independen 35
3.3.3. Variabel Intervening 37
3.4. Populasi dan Sampel 37
3.5. Teknik Pengumpulan Data 38
3.6. Analisis Data 39
3.6.1. Analisis Statistik Deskriptif 39
3.6.2. Uji Kualitas Data 40
3.6.2.1. Uji Validitas 40
3.6.2.2. Uji Realibilitas 41
3.6.3. Uji Asumsi Klasik 41
3.6.3.1. Uji Normalitas Data 41
3.6.3.2. Uji Multikolinearitas 42
3.6.3.3. Uji Heteroskedastisitas 43
3.6.4. Analisis Regresi Linear Berganda 43
3.6.5. Uji Hipotesis 44
3.6.5.1. Uji T 44
3.6.5.2. Uji F 45
3.6.5.3. Uji R^2 45
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 47
4.1. Deskripsi Objek Penelitian 47
4.1.1. Gambaran Umum Objek Penelitian 47
4.1.2. Identitas Responden 47
4.2. Deskripsi Data Penelitian 48
4.2.1. Deskripsi Variabel Kesadaran Pajak 48
4.2.2. Deskripsi Variabel Sanksi Pajak 51
4.2.3. Deskripsi Variabel Pelayanan Pajak 53
4.2.4. Deskripsi Variabel Kepatuhan Pajak 57
4.3. Analisis Data 61

4.3.1. Uji Statistik Deskriptif 61
4.3.2. Uji Kualitas Data 62
4.3.2.1. Uji Validitas Data 62
4.3.2.2. Uji Reliabilitas Data 64
4.3.3. Uji Asumsi Klasik 66
4.3.3.1. Uji Normalitas 66
4.3.3.2. Uji Multikolinearitas 69
4.3.3.3. Uji Heteroskedastisitas 70
4.3.4. Uji Regresi Liner Berganda 71
4.3.5. Uji Hipotesis 72
4.3.5.1. Uji T 72
4.3.5.2. Uji Signifikan Simuktan (Uji F) 77
4.3.6. Keofisien Determinasi (R2) 80
4.4. Pembahasan 81
4.4.1. Pengaruh Kesadaran Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak 81
4.4.2. Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak 82
4.4.3. Pengaruh Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak 83
4.4.4. Pengaruh Kesadaran Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak Melalui Pelayanan Pajak 84
4.4.5. Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak Melalui Pelayanan Pajak. 85
4.4.6. Pengaruh Kesadaran Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak .. 85
4.4.7. Pengaruh Kesadaran Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak Melalui Pelayanan Pajak 86
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 87
5.1. Kesimpulan 87
5.2. Saran 88
DAFTAR PUSTAKA 90
LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1. 1 Angka Realisasi Kepatuhan Pajak 3
Tabel 1. 2 Tingkat Kepuasan Layanan DJP 6
Tabel 1. 3 Aspek Layanan..... 6
Tabel 1. 3 Lanjutan 7
Tabel 3. 1 Variabel Kepatuhan Pajak..... 35
Tabel 3. 2 Variabel Kesadaran Pajak 36
Tabel 3. 3 Variabel Sanksi Pajak 36
Tabel 3. 4 Variabel Pelayanan Pajak..... 37
Tabel 4. 1 Jenis Kelamin Responden 48
Tabel 4. 2 Skor Opsi Jawaban Kuesioner 48
Tabel 4. 3 Hasil Tanggapan Responden Tentang Kesadaran Pajak..... 49
Tabel 4. 4 Hasil Tanggapan Responden Tentang Sanksi Pajak..... 51
Tabel 4. 5 Hasil Tanggapan Responden Tentang Pelayanan Pajak 54
Tabel 4. 6 Hasil Tanggapan Responden Tentang Pelayanan Pajak 58
Tabel 4. 7 Hasil Uji Statistik Deskriptif..... 61
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas Data 63
Tabel 4. 9 Hasil Uji Reliabilitas Kesadaran Pajak 64
Tabel 4. 10 Hasil Uji Reliabilitas Sanksi Pajak 65
Tabel 4. 11 Hasil Uji Reliabilitas Pelayanan Pajak..... 65
Tabel 4. 12 Hasil Uji Reliabilitas Kepatuhan Pajak..... 65
Tabel 4. 13 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov 68
Tabel 4. 14 Hasil Uji Multikolinearitas..... 69
Tabel 4. 15 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda 71
Tabel 4. 16 Hasil Uji T Langsung Kepada Dependen 73
Tabel 4. 17 Hasil Uji T Melalui Intervening..... 75
Tabel 4. 18 Hasil Uji F Langsung Kepada Dependen..... 78
Tabel 4. 19 Hasil Uji F Melalui Intervening 79
Tabel 4. 20 Koefisien Determinasi Langsung Kepada Dependen 80
Tabel 4. 21 Koefisien Determinasi Melalui Intevening 81

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 1. 1 Indeks Kepuasan Layanan DJP per Kota 7
Gambar 2. 1 Model Penelitian 31
Gambar 4. 1 Bell Shaped Curved..... 66
Gambar 4. 2 P-Plot Standardized 69 67
Gambar 4. 3 Hasil Uji Scatterplot 70

DAFTAR RUMUS

Halaman

Rumus 3. 1 Uji Validitas 40
Rumus 3. 2 Uji Reliabilitas Data 41
Rumus 3. 3 Regresi Linear Berganda..... 43

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Indonesia masa kini semakin mengalami kemajuan dalam beberapa aspek, satu diantaranya adalah pembangunan infrastruktur. Pemerintah mengharapkan terciptanya pemerataan dan kesejahteraan dengan melakukan pengembangan dan pembentukan Indonesia diberbagai bidang. Pemerintah perlu lebih mengawasi biaya-biaya tersebut. Salah cara untuk mewujudkan pembangunan nasional adalah dengan menghitung, mengawasi dan meningkatkan pendapatan negara. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003, pendapatan negara ialah hak pemerintah pusat yang dianggap sebagai perluasan nilai total aset.

Di dalam proses pembangunan nasional ini, pembangunan mengalami hambatan dengan munculnya wabah *Covid-19* yang menyebabkan Indonesia harus melakukan pembatasan sosial berskala besar (PSBB) diawal pandemi dan menerapkan *social distancing* untuk mencegah penyebaran wabah. Hal ini menyebabkan perekomian Indonesia mengalami resesi dimana pertumbuhan ekonomi tidak lagi sehat. Negara dipaksa untuk mengeluarkan biaya tambahan untuk menangani masalah kesehatan dalam negeri, sementara pendapatan negara semakin berkurang dikarenakan wabah yang telah menyebar ke berbagai negara.

Biaya yang diperlukan pemerintah dalam menjalankan proses pembangunan nasional tidaklah sedikit jumlahnya. Apabila ditambahkan dengan biaya-biaya yang

dikeluarkan untuk penanganan pandemi *Covid-19* maka penerimaan atau pendapatan negara harus lebih maksimal. Pendapatan negara dapat berasal dari berbagai sektor adapun terdiri dari penerimaan pajak, penerimaan negara bukan pajak dan penerimaan hibah.

Pajak adalah kontribusi setiap orang pribadi maupun badan kepada negara yang sifatnya diharuskan berlandaskan undang-undang, namun wajib pajak tidak menerima imbalannya langsung dan sebesar-besarnya digunakan untuk kemakmuran rakyat serta keperluan negara. Didukung pernyataan dari (Mardiasmo, 2016) yang mengemukakan bahwa pajak merupakan iuran/biaya yang dapat dipaksakan kepada wajib pajak berlandaskan undang-undan pajak yang sifatnya diwajibkan tetapi tidak menerima keuntungan langsung serta dipergunakan dalam pembiayaan umum. Untuk menyiapkan barang dan jasa publik, pemerintah melakukan pemungutan iuran dari masyarakat yang disebut pajak untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran pemerintah. Mengumpulkan pendapatan yang dibebankan berdasarkan undang-undang perpajakan untuk membantu kebebasan pembiayaan pemerintah dan dilakukan secara mahir dan memadai adalah misi utama Direktorat Jenderal Pajak. (DJP). Untuk mengemban misi besar yang diharapkan tersebut pemerintah melakukan pembaharuan undang-undang pajak dengan diterapkannya *self assesment system*.

Sistem ini merupakan suatu cara pemungutan pajak yang jumlah nominalnya di hitung serta ditentukan pemilik pajak. *Self assesment system* mengharuskan pemilik pajak mengkalkulasi, membayar dan menyampaikan SPT secara mandiri dalam

melakukan pemenuhan kewajiban pajaknya. Tentu saja ada faktor – faktor yang mungkin akan mempermudah pelaksanaan *self assessment system*. Faktor penting pada pelaksanaannya adalah kepatuhan pajak yang tinggi. Kepatuhan pajak ialah kondisi dimana wajib pajak bersedia untuk melakukan pemenuhan pajak sesuai ketentuan diberlakukan tanpa petugas periksa, investigasi, peringatan atau diancam terlebih dahulu dari pemerintah. Wajib pajak yang patuh dinilai dari seberapa sering ia memenuhi pajaknya. Tingkat kepatuhan yang tidak membaik mengganggu pemerintahan dalam memenuhi kesejahteraan masyarakat.

Kepatuhan terhadap pajak akan kewajibannya akan terjadi apabila sudah dianggap suatu norma atau kebiasaan. Sangat penting bagi pembangunan ekonomi suatu negara yang dapat mempengaruhi kesejahteraan masyarakat sehingga perlu motivasi dan dorongan untuk meningkatkan kepatuhan pajak. Hal-hal yang dapat mempengaruhi tinggi tingkat kepatuhan pajak perlu dikaji lebih lanjut mengingat sangat pentingnya kepatuhan pajak bagi negara untuk memaksimalkan penerimaan/pendapatan pajak, terutama dalam kondisi seperti saat ini. Berikut ini catatan laporan mengenai kinerja DJP tahun 2019.

Tabel 1. 1 Angka Realisasi Kepatuhan Pajak

IKU	2017	2018	2019
Persentase Kepatuhan WP Badan dan OPNK	62,89%	59,57%	62,08%
Kepatuhan Formal WP Badan dan OPNK	62,89%	68,55%	72,52%
Persentase WP Badan dan OPNK yang melakukan pembayaran	-	50,59%	51,64%

Sumber : www.pajak.go.id

Berdasarkan tabel 1.1 dapat diambil informasi mengenai persentase realisasi kepatuhan pajak badan dan OPNK (Orang Pribadi Non Karyawan) dari tahun 2017 sampai dengan 2019. Indikator Persertase kepatuhan WP badan dan orang pribadi non karyawan (OPNK) mengalami naik turun sepanjang 2017-2019, ditahun 2017 sebesar 62,89%, ditahun 2018 menurun ke angka 59,57% dan kembali naik hingga 62,08% pada tahun 2019. Menurut data 3 tahun ini terlihat belum ada peningkatan yang signifikan, dimana ditahun 2017 sebesar 62,89% dan ditahun 2019 bahkan tidak melibihi 62,89%.

Indikator tingkat kepatuhan formal WP badan dan OPNK (Orang Pribadi Non Karyawan) ialah tingkat ketaatan wajib pajak dalam mengumpulkan kembali SPT. Realisasi indikator ini dari tahun ke tahun terlihat meningkat, dimana pada tahun 2017 sebesar 62,89%, meningkat menjadi 68,55% di tahun 2018 dan meningkat menjadi 72,52% di tahun 2019. Menurut data 3 tahun ini terlihat ada peningkatan yang positif.

Indikator kepatuhan WP badan dan OPNK (Orang Pribadi Non Karyawan) pada tahun 2018 adalah sejumlah 50,59% terjadi kenaikan menjadi sebesar 51,64% ditahun 2019. Persentase kepatuhan wajib pajak dapat berubah-berubah dapat dipengaruhi oleh berbagai elemen yang mempengaruhinya. Elemen yang dapat mempengaruhi seperti rendahnya kesadaran pajak, sanksi pajak yang belum terlaksana dengan baik dan pelayanan pajak yang diberikan.

Kesadaran pajak mengenai fungsi pajak dalam menopang segala kebutuhan negara akan memberikan peningkatan kepatuhan pajak. Masyarakat di anggap

mempunyai kesadaran yang bagus jika wajib pajak secara sukarela menyadari, mengerti dan mematuhi kewajiban perpajakannya dengan tepat dan benar. Pemaksimalan tingkat kesadaran terhadap wajib pajak terasa sulit diwujudkan, adanya rasanya kurang percaya oleh masyarakat kepada pengelola pajak. Pajak masih dianggap memberatkan masyarakat dan pajak juga dianggap tidak digunakan sebagaimana mestinya, sudah tidak asing lagi masyarakat sering mendengar adanya oknum pemerintah yang melakukan korupsi namun mendapatkan sanksi yang dianggap tidak sebanding.

Salah satu cara agar dapat meningkatkan pencegahan pelanggaran perpajakan adalah dengan adanya sanksi pajak bagi pelanggar. Sanksi perpajakan dikenakan kepada pelanggar diharapkan akan menaikkan angka kepatuhan pajak. Sanksi perpajakan terbagi menjadi sanksi pidana dan sanksi administrasi. Sanksi pidana pajak bisa berupa denda pajak atau berupa hukuman badan seperti dihukum penjara atau kurungan sedangkan sanksi administrasi hanya berupa tambahan biaya seperti bunga, denda, dan kenaikan pajak. Sanksi pajak harus dipandang lebih merugikan sehingga wajib pajak menaati pajaknya.

Selain itu diperkirakan ada faktor tidak langsung yang menyebabkan peningkatan kepatuhan pajak yaitu salah satunya pelayanan pajak, yang merupakan suatu proses pelayanan fiskus kepada wajib pajak ketika sedang melakukan kewajiban perpajakannya. Dalam penelitian (Santuo, 2019) mengemukakan, kualitas pelayanan pajak terbaik dapat meningkatkan kepatuhan pajak. Dalam penelitian (Yuliadi, 2017) juga menyatakan pelayanan pajak memiliki dampak kepada

kepatuhan pajak orang pribadi dalam menaati dan memenuhi kewajiban perpajakannya. Hal ini diperkuat oleh (Choirul Anam et al., 2018) yang mengemukakan, pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak.

Tabel 1. 2 Tingkat Kepuasan Layanan DJP

IKU	2017	2018	2019
Indek Kepuasan Publik atas Layanan DJP	4,27	4,32	4,45

Sumber : www.pajak.go.id

Berdasarkan tabel 1.2 tingkat kepuasan layanan DJP dari tahun ke tahun semakin meningkat, dimana ditahun 2019 sudah mencapai 4,45 dengan skala ukuran angka 1 hingga angka 5. Mengalami kenaikan setiap tahunnya, dari 4,27 naik ke 4,32 hingga 4,45. Angka 4,45 sudah dianggap baik jika diukur dari skala tertinggi diangka 5. Diharapkan ditahun berikutnya tingkat kepuasan layanan DJP dapat meningkat lebih baik lagi. Tabel tingkat kepuasan layanan di atas mencakup layanan dari beberapa aspek layanan.

Tabel 1. 3 Aspek Layanan

No	Aspek Layanan	2018	2019	Selisih
1	Keterbukaan/kemudahan akses informasi	4.26	4.33	0.07
2	Informasi layanan	4.31	4.4	0.09
3	Kesesuaian prosedur dengan ketentuan yang ditetapkan	4.34	4.48	0.14
4	Sikap pegawai	4.38	4.53	0.15
5	Kemampuan dari keterampilan pegawai	4.27	4.4	0.13

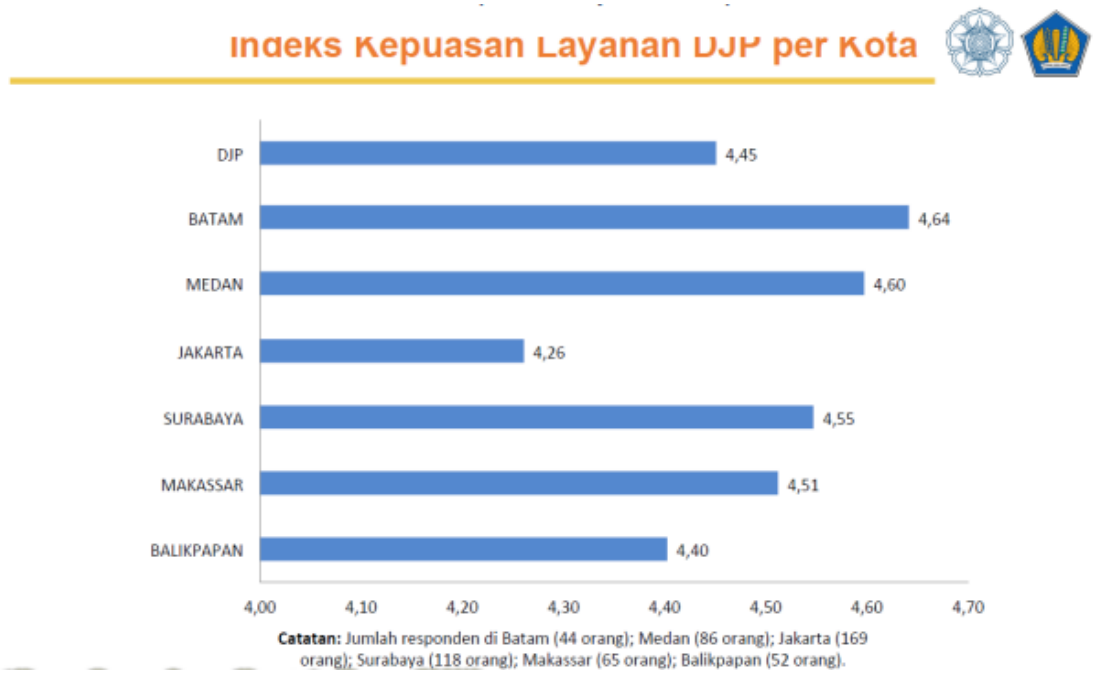
Sumber : www.pajak.go.id

Tabel 1. 4 Lanjutan

6	Lingkungan pendukung	4.34	4.49	0.15
7	Akses terhadap kantor layanan	4.33	4.47	0.14
8	Waktu penyelesaian layanan	4.22	4.37	0.15
9	Pembayaran biaya sesuai aturan/ketentuan yang ditetapkan			
10	Pengenaan sanksi/denda atas pelanggaran terhadap ketentuan layanan			
11	Keamanan lingkungan dan layanan	4.41	4.59	0.18

Sumber : www.pajak.go.id

Gambar 1. 1 Indeks Kepuasan Layanan DJP per Kota



Sumber : www.pajak.go.id

Berdasarkan Gambar 1.1 di atas, dijelaskan bahwa terdapat indeks kepuasan layanan DJP diberbagai kota. Salah satu kota yang ditunjukkan adalah kota Batam dimana sebagai kota objek penelitian ini. Indeks kepuasan layanan DJP kota Batam senilai 4,64 dari 5, dengan jumlah catatan responden di Batam sebanyak 44 orang.

Hal ini akan diteliti kembali seberapa signifikan pengaruh kepuasan wajib pajak atas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dari itu penulis termotivasi untuk mengambil judul "**PENGARUH KESADARAN DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN PAJAK DENGAN PELAYANAN PAJAK SEBAGAI VARIABEL INTERVENING DI KPP PRATAMA BATAM**" dimana dalam sampel yang akan diteliti adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Batam Utara.

.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, ada ditemukan beberapa masalah, yaitu :

1. Adanya pembangunan nasional yang menyebabkan negara mengeluarkan biaya lebih banyak.
2. Adanya wabah *Covid-19* yang menyebabkan pengeluaran negara menjadi bertambah untuk biaya kesehatan.
3. Kepatuhan wajib pajak yang masih rendah, mengakibatkan penerimaan pajak tidak maksimal.
4. Kesadaran wajib pajak yang rendah menyebabkan kepatuhan wajib pajak belum optimal.
5. Kurang berpengaruhnya Sanksi Pajak tidak terlalu meningkatkan kepatuhan pajak

6. Kepuasan layanan pajak yang sudah tinggi namun belum meningkatkan kepatuhan wajib pajak secara signifikan.
7. Sikap masyarakat yang apatis acuh tak acuh terhadap pajak.
8. Orang tidak percaya dengan keberadaan pajak karena masyarakat merasa sama seperti memberi upeti, dimana hal ini memberatkan, pembayarannya sering mengalami masalah, masyarakat gagal dalam memahami apa biaya dan bagaimana biaya tersebut dihitung dan dilaporkan.

1.3. Batasan Masalah

Untuk menghemat ketersediaan waktu dan supaya lebih fokus terhadap pembahasan penelitian ini, maka peneliti menentukan batasan masalah yang akan di teliti. Batasan masalah dalam penelitian ini, yaitu :

1. Variabel dependen dalam penelitian ini yaitu Kepatuhan Pajak dan variabel independen dalam penelitian ini yaitu Kesadaran Pajak dan Sanksi Pajak serta variabel intervening penelitian ini yaitu Pelayanan Pajak.
2. Yang menjadi objek penelitian ini yaitu wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batam Utara, Batu Ampar.
3. Waktu dalam penelitian ini adalah tahun 2021.

1.4. Rumusan Masalah

Adapun masalah yang peneliti rumuskan dalam penelitian ini, yaitu :

1. Apakah kesadaran pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pajak ?

2. Apakah sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pajak ?
3. Apakah pelayanan pajak secara langsung juga berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pajak ?
4. Apakah kesadaran pajak berpengaruh signifikan secara tidak langsung melalui pelayanan pajak terhadap kepatuhan pajak ?
5. Apakah sanksi pajak berpengaruh signifikan secara tidak langsung melalui pelayanan pajak terhadap kepatuhan pajak ?
6. Apakah kesadaran pajak dan sanksi pajak secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pajak ?
7. Apakah kesadaran pajak dan sanksi pajak secara simultan berpengaruh signifikan secara tidak langsung terhadap kepatuhan pajak melalui pelayanan pajak ?

1.5. Tujuan Penelitian

Melalui rincian rumusan masalah yang dipaparkan, ditetapkan bahwa tujuan dari penelitian ini, adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh kesadaran pajak secara langsung terhadap kepatuhan pajak.
2. Untuk mengetahui pengaruh sanksi pajak secara langsung terhadap kepatuhan pajak.
3. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan pajak terhadap kepatuhan pajak.

4. Untuk mengetahui pengaruh intervening pelayanan pajak terhadap kesadaran pajak.
5. Untuk mengetahui pengaruh intervening pelayanan pajak terhadap sanksi pajak.
6. Untuk mengetahui pengaruh secara simultan kesadaran pajak dan sanksi panjak terhadap kepatuhan pajak.
7. Untuk mengetahui pengaruh intervening pelayanan pajak terhadap pengaruh secara simultan kesadaran pajak dan sanksi pajak.

1.6. Manfaat Penelitian

1.6.1. Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis yang ditentukan oleh peneliti di penelitian ini, antara lain :

1. Bagi Mahasiswa Bidang Akuntansi

   Bermanfaat untuk menjadi bahan referensi terhadap penelitian yang berhubungan tentang kepatuhan wajib pajak.

2. Bagi Masyarakat

   Sebagai informasi/data yang dapat membantu masyarakat agar dapat lebih memahami dan mengetahui informasi mengenai penelitian perpajakan.

1.6.2. Manfaat Praktis

Manfaat praktis yang ditentukan oleh peneliti di penelitian ini, antara lain :

1. Bagi Penulis

Penulis dapat lebih memahami serta menambah pengalaman, wawasan, dan pengetahuan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan pajak terutama variabel yang penulis angkat.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

   Diharapkan hasil penelitian yang dihasilkan peneliti dapat menjadi suatu referensi bagi peneliti selanjutnya yang akan meneliti permasalahan yang sejenis.

3. Bagi KPP Pratama Batam Utara

   Penelitian ini bisa dijadikan sebagai acuan untuk meningkatkan kinerja KPP Pratama Batam Utara.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Landasan Teori

2.1.1. Teori Atribusi

Teori atribusi ialah teori yang menjelaskan penyebab seseorang berperilaku yang dikembangkan oleh Fritz Heider. Fritz dalam (Putri Ariesta, 2017) mengatakan bahwa perilaku seseorang dapat dikendalikan oleh campuran kekuatan dalam (*internal forces*) dan kekuatan luar (*external forces*). Faktor dalam diri atau internal seseorang seperti bakat, kemampuan dan usaha disebut kekuatan internal. Sedangkan faktor eksternal atau dari luar seperti lingkungan yang dihadapi individu disebut kekuatan eksternal.

Ketika sedang mengobservasi perilaku seseorang, observer berusaha menentukan faktor manakah yang mempengaruhi perilakunya, faktor internal atau eksternal. Tingkah laku yang dilakukan dibawah kesadaran pribadi adalah perilaku disebabkan faktor internal. Jika perilaku disebabkan faktor eksternal maka tingkah laku seseorang disebabkan kendali dari luar pribadi pelaku, misalnya tekanan situasi yang memaksa seseorang berperilaku. Perilaku seseorang juga dapat dipengaruhi oleh dua faktor secara bersamaan yang dikembangkan.

Menurut Robbins terdapat tiga faktor penentuan faktor perilaku, yakni ciri-ciri tertentu, kesepakatan bersama, dan konsistensi.

1. Kekhasan bertumpu kepada apakah dalam situasi yang berbeda individu menampilkan perbedaan perilaku. Ketika individu merespon, responnya dapat dilihat sebagai atribusi internal jika respon tersebut adalah salah satu wujud kebiasaaan ataupun secaa terus menerus. Jikalau respon atas situasi yang terjadi tersebut adalah sesuatu yang tidak biasa, orang lain yang melakukan pengamatan atas tindakan tersebut akan menilai tingkah laku tersebut sebagai atribusi luar (eksternal).
2. Kesepakatan bersama ialah suatu kondisi dimana semua orang yang berhadapan dengan satu situasi yang sama dapat memberikan respon atau perilaku maupun cara yang sama, sehingga respon tersebut dinilai sebagai kesepakatan bersama. Di dalam teori atribusi, kesepakatan bersama yang tinggi dianggap sebagai atribusi eksternal sedangkan kesepakatan yang rendah dianggap sebagai atribusi internal.
3. Konsistensi dalam teori atribusi adalah suatu kemampuan individu dalam berperilaku dengan stabil dan selalu memberi respon yang tetap terhadap situasi yang sama. Pengamat cenderung akan mengaitkan perilaku tersebut dengan penyebab internal apabila perilaku semakin konsisten, begitupula dengan sebaliknya. Apabila individu tidak konsisten dalam berperilaku maka pengamat akan mengaitkan perilaku dengan penyebab eksternal.

Teori dasar atribusi sangat cocok untuk menjadi dasar dalam penelitian ini, sebab tindakan dari setiap individu wajib pajak yang malaksanakan kewajiban

perpajakan ditentukan oleh berbagai faktor dalam (internal) maupun luar (eksternal). Teori atribusi dapat dikaitkan dengan kesadaran pajak yang menjadi variabel penelitian ini, sebagai faktor internal wajib pajak. Selain itu, faktor eksternal yang memiliki hubungan dengan teori atribusi adalah sanksi pajak dan pelayanan pajak. Keputusan untuk memenuhi kewajiban perpajakan oleh wajib pajak dapat didasarkan dari kesadaran wajib pajak yang tinggi. Demikian dengan sanksi pajak dan pelayanan pajak, sebab wajib pajak ingin mempelajari pajak dari penerapan perpajakan secara riil, juga menilai bagaimana tujuan pajak dan pelaksaanaan pajak serta dampak nyata yang akan terjadi bila melanggar kewajiban perpajakan. Faktor-faktor tersebut dapat menjadi alasan wajib pajak memilih patuh atau tidak patuh terhadap pajak. Dorongan seseorang untuk mengambil keputusan dalam bertindak berasal dari kebijaksanaan individi dalam mensurvei faktor - faktor di dalam dan di luar, maka itu pelaksanaan kewajiban perpajakan tergantung pada pilihan yang dipilih bagi pelaksana pajak.

2.2. Kepatuhan Pajak

2.2.1. Tinjauan Kepatuhan Pajak

Menurut Mardiasmo dalam (Yuliadi, 2017) kepatuhan pajak merupakan kondisi dimana seorang wajib pajak tunduk, menaati, mematuhi dan menjalankan kewajiban perpajakannya berlandaskan peraturan pajak yang ditetapkan. Kewajiban wajib pajak yang dipahami sebagai sesuatu yang mengikat setiap wajib pajak seharusnya menaikkan kepatuhan kepada peraturan perpajakan yang berlaku. Kewajiban seorang wajib pajak yang harus dipenuhi adalah antara lain :

1. Mendaftarkan diri menjadi wajib pajak agar mendapatkan NPWP.
2. Mengukuhkan dirinya sebagai PKP.
3. Memenuhi dan mengestimasikan pajak secara mandiri dengan benar.
4. Memuat surat pemberitahuan (SPT) yang diambil sendiri dengan benar, kemudian melaporkan ke KPP tanpa melewati batas waktu yang sudah ditetapkan.
5. Melangsungkan pencatatan atau melakukan pembukuan
6. Setiap kali dilakukan pemeriksaaan, diperlukan untuk menunjukkan dan meminjamkan pencatatan atau pembukuan, laporan yang diidentifikasi dengan objek yang harus dibayar dan menawarkan kesempatan kepada pejabat untuk masuk ke tempat untuk pemeriksaan yang lancar.
7. Jika pada saat pengungkapan pencatatan, pembukuan, atau arsip serta data, wajib pajak dibatasi untuk merahasiakannya, maka pada saat itu batasan untuk merahasiakannya ditiadakan dengan tujuan peninjauan.

2.2.2. Jenis - Jenis Kepatuhan Pajak

Kepatuhan pajak pada umumnya memiliki 2 jenis yaitu, sebagai berikut :

1. Kepatuhan Formal

   Kepatuhan yang dilakukan wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya berlandaskan undang - undang perpajakan yang ditetapkan. Berdasarkan UU No. 28 Tahun 2007 tentang KUP, indikator kepatuhan formal antara lain :

a. Kepatuhan dan ketaatan wajib pajak melakukan pendaftaran diri

b. Kepatuhan dan ketaatan wajib pajak melaporkan SPT

c. Melaporkan SPT tepat waktu atau tidak lewat batas waktu

d. Kepatuhan dan ketaatan wajib pajak melakukan setoran dan pelunasan pajak.

2. Kepatuhan Material

Kepatuhan yang dilakukan wajib pajak dalam pemenuhannya pada dasarnya memenuhi semua persyaratan materiil pemungutan pajak, khususnya sesuai dengan substansi dan berlandaskan undang – undang perpajakan. Dalam kepatuhan material dapat diidentifikasi, antara lain :

a. Angka pajak yang dibayarkan wajib pajak pada saat melakukan pembayaran harus benar dan sesuai dengan pengenaan yang sebenarnya.

b. Apresiasi kepada akuntan publik/konsultan pajak yang independen.

c. Jumlah besaran pajak yang tidak terpenuhi.

2.2.3. Faktor - Faktor Kepatuhan Pajak

Kepatuhan pajak memiliki berbagai faktor yang mempengaruhinya dalam mematuhi perpajakan. Menurut (S. K. Rahayu, 2013) faktor atau elemen yang mempengaruhi kepatuhan pajak, antara lain :

a. Kondisi sistem administrasi perpajakan suatu negara

Kondisi tatacara pembayaran/administrasi pajak masih dapat terus dikembangkan, dengan semakin baiknya administrasi diyakini wajib pajak akan lebih terpacu untuk selalu taat dan mematuhi urusan perpajakannya.

b. Pelayanan pajak

Kebijakan perpajakan yang baik dengan instasi pajak serta sumber daya manusia aparat yang luar biasa diyakini akan membuat pelayanan yang baik cepat dan tidak membosankan. Pelayanan yang luar biasa menciptakan rasa rela dari wajib pajak yang melakukan pemenuhan pajaknya.

c. Penegakan hukum perpajakan

Pada umumnya tidak ada wajib pajak yang menginginkan harta kekayaannya miliknya dibayarkan tanpa memperoleh pertukaran hasil timbal balik yang setimpal. Hal tersebut menjadi alasan seorang wajib pajak memilih untuk menghindari pajak yang harus dibayar. Penegakan hukum perlu ditegaskan untuk mengatasi hal tersebut. Hukum yang menekan seorang wajib pajak akan membuat seorang wajib pajak menghindari segala pelanggaran perpajakan karena sanksi-sanksi yang mungkin akan diterima.

d. Pemeriksaan pajak

Direktur Jenderal Pajak memiliki wewenang untuk memimpin tinjauan untuk menguji kepatuhan pelaksnaan kewajiban perpajakan dan untuk tujuan yang berbeda. Peninjauan ini bertujuan untuk mendeteksi jenis penghindaran pajak dan kesalahan/kecurangan pajak yang dilakukan wajib pajak dengan sengaja.

e. Tarif Pajak

Tinggi rendahnya tarif pajak akan menjadi salah satu faktor yang memotivasi wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya. Tarif pajak yang relatif rendah sehingga tidak membuat pembayar pajak terbebani. Hal ini

tentunya akan memotivasi wajib pajak untuk lebih taat dan patuh kepada perpajakannya.

2.3. Kesadaran Pajak

2.3.1. Tinjauan Kesadaran Pajak

Kesadaran adalah elemen dari dalam individu untuk memahami realitas dan seperti apa harus bersikap atau menanggapi realitas tersebut. Berikut ini merupakan beberapa pendapat yang dikemukakan oleh peneliti terhadulu mengenai kesadaran pajak, antara lain sebagai berikut :

1. Kesadaran pajak berarti suatu keadaan dimana seorang wajib pajak dari dalam diri sudah memahami, mengetahui serta melakukan kewajiban perpajakan sesuai aturan dan secara sukarela (Ghailina As'ari & Erawati, 2018).
2. Dalam penelitian (Tambunan, 2017), mengungkap ada tiga bentuk kesadaran pajak yang akan memotivasi wajib pajak melakukan keperluan perpajakannya, yakni :

a. Sadar bahwa dengan membayar pajak dapat membantu negara dalam melaksanakan pembangunan. Jika wajib pajak sadar dan mengetahui hal ini, ia tidak mungkin merasa dirugikan apabila membayar pajak.
b. Sadar bahwa dengan menunda membayar pajak negara dapat merugikan negara dalam segi financial. Jika wajib pajak sadar dan mengetahui hal terebut, maka wajib mau membayar pajak sebelum hal tersebut menjadi kerugian negara yang menghambat ekonomi dan pembangunan negara.

c. Sadar bahwa pajak sudah menjadi kewajiban dan bersifat memaksa karena sudah diatur dalam undang-undang. Menyadari hal tersebut sudah diatur berdasarkan hukum yang tegas dan wajib dipenuhi setiap pribadi maka wajib pajak mau membayar pajak.

Dapat ditarik kesimpulan bahwa kesadaran pajak merupakan kondisi dimana seseorang telah mengehui, mengerti dan paham prosedur penyetoran pajak. Apabila seorang wajib pajak memahami aturan perpajakan serta mendapatkan pelayanan berkualitas dalam memenuhi kewajibannya maka kesadaran wajib pajak lebih mudah timbul dalam masyarakat. Pajak yang dibayar kepada negara digunakan untuk pembangunan negara seperti membiayai pelayanan publik. Hal ini akan mempengaruhi kesadaran wajib pajak apabila negara benar telah melakukan kewajibannya setelah menerima pajak. Selain itu, kondisi dan lingkungan sekitar wajib pajak, dari tempat tinggal hingga ke pekerjaan wajib pajak dapat mempengaruhi kesadaran membayar pajak orang tersebut.

2.3.2. Faktor - Faktor Kesadaran Pajak

Faktor – faktor yang memiliki pengaruh terhadap kesadaran pajak dapat berupa faktor internal maupun eksternal, antara lain :

a. Tingkat kesadaran wajib pajak mengenai pentingnya dampak yang diperoleh dari kepatuhan membayar pajak, yakni pembangunan negara, pembiayaan fasilitas umum dan biaya lainnya. Hal ini harus didukung dengan perlindungan

hukum bahwa benar fungsi pajak tersebut dipergunakan sesuai dengan yang diberitahukan.

b. Tingkat pemahaman dan pengetahuan

Pengetahuan dan pemahanan seorang pemenuh pajak tentang aturan pajak yang diberlakukan akan mempengaruhi kesadaran pajak. Seorang pembayar pajak yang tidak mengerti jelas ketentuan perpajakan biasanya lebih bersikap tidak patuh dan apatis. Apabila seorang pembayar pajak lebih memahami aturan pajak, semakin mengerti juga akibat dari sebuah pelanggaran pajak yang diberlakukan.

c. Kondisi wajib pajak dalam keuangan

Kondisi wajib pajak mengenai keuangan adalah unsur internal yang cenderung sangat mengaruhi tingkat kepatuhan membayar pajak. Keadaan tersebut disebut sebagai juga kemampuan membayar wajib pajak, profitabilitas yang rendah cenderung membuat wajib pajak semakin sulit sadar untuk bersikap patuh bayar pajak. Bahkan dengan profitabilitas yang baik, tidak dapat menjamin wajib pajak untuk membayar pajak sepenuhnya dengan suka rela.

d. Lingkungan wajib pajak

Lingkungan domisili dan tempat wajib pajak melakukan usaha juga mempengaruhi kesadaran pajak. Apabila lingkungan sekitar memiliki pengaruh positif yang dapat mendorong kesadaran pajak, tentunya akan meningkatkan kepatuhan dan ketaatan bayar pajak, begitu juga sebaliknya.

2.3.3. Indikator Kesadaran Pajak

Kesadaran pajak berarti suatu keadaan yang menunjukkan seorang pembayar pajak dari dalam diri secara pribadi sudah tahu dan paham serta melaksanakan pemenuhan kewajiban perpajakan sesuai aturan berlaku dengan kemauan sendiri (Ghailina As'ari & Erawati, 2018). Kesadaran wajib pajak memiliki indikator – indikator sebagai berikut :

a. Mengetahui adanya ketentuan dan undang–undang yang mengatur perpajakan.
b. Mengetahui bahwa pajak dipungut untuk pembiayaan negara.
c. Mengetahui bahwa melaksanakan kewajiban perpajakan harus mengikuti ketentuan dan aturan yang sudah diatur.
d. Memahami bahwa pajak dipungut untuk pembiayaan negara.
e. Secara suka rela menghitung, membayar dan melaporkan pajak secara mandiri.
f. Secara jujur menghitung, membayar, melaporkan pajak yang benar.

Kesadaran seorang pembayar pajak akan pentingnya melaksanakan kewajiban perpajakan demi fungsi yang sudah diketahui dan pahami dapat menaikkan tingkat kepatuhan pajak untuk melaksanakan dan membayar pajak secara ikhlas, benar, jelas dan tepat waktu. Kesadaran pajak dapat meningkat dengan meningkatkan pemahaman peraturan dan sanksi pajak yang berlaku apalagi melakukan pelanggaran ketentuan pajak. Sanksi pajak yang telas dan tegas tentukan akan membuat wajib pajak berpikir kembali untuk melakukan pelanggaran pajak. Dalam penelitian (Mahdi & Ardiati, 2017) menyatakan bahwa pentingnya kesadaran wajib pajak dalam ikut

serta memberikan kontribusi kepada negara sangat diperlukan dengan tujuan menaikkan angka kepatuhan pajak.

2.4. Sanksi Pajak

2.4.1. Tinjauan Sanksi Pajak

Menurut (N. Rahayu, 2017), sanksi adalah sebuah akibat yang diterima oleh seseorang yang melanggar peraturan yang berlaku. Peraturan sendiri merupakan petunjuk seseorang mengenai perilaku-perilaku yang tidak diijinkan. Sanksi pajak ditetapkan agar setiap peraturan yang ada tidak mudah dilanggar pembayar pajak, sehingga dapat memastikan peraturan undang-undang dan pedoman pengeluaran (standar biaya) akan disetujui, dipatuhi, dan ditaati oleh pembayar pajak dan pegawai atau pejabat pemerintah. Dari pelanggaran yang tergolong ringan hingga yang paling berat sudah diberikan ancaman sanksinya.

Dalam usaha menegakkan hukum yang adil, peran aparat pajak sangat diperlukukan bagi wajib pajak yang melakukan pelanggaran ataupun kecurangan. Aparat pajak yang dipercaya masyarakat dapat diandalkan dapat memicu penyetor pajak lebih taat. Sebab itu, sanksi pajak harus tegas tidak dapat diganggu gugat oleh siapapun dalam rangka menyadarkan masyarakat serta memutuskan untuk mematuhi pembayaran pajak. Apabila pada kenyataannya sanksi pajak lemah dimata masyarakat, kepatuhan wajib pajakpun akan menurun.

Dikutip dari (Handoko et al., 2020), bahwa perpajakan terdapat dua macam sanksi yaitu sanki administrasi dan sanksi pidana. Menurut (Davidya & Sulistyani,

n.d.), wajib pajak yang mengerti akan peraturan perpajakan akan mengetahui adanya sanksi administrasi dan sanksi pidana yang akan dikenakan apabila mereka melanggar aturan serta tidak melaporkan SPT dan NPWP sehingga cenderung menjadi wajib pajak yang lebih taat dan patuh. Ancaman pelanggaran suatu aturan perpajakan dapat dikenai sanksi administrasi, atau dikenai sanksi pidana atau kedua-duanya. Perbedaan dari sanksi administrasi dan sanksi pidana, antara lain :

a. Sanksi administrasi, berupa penyetoran biaya atas kerugian negara, terutama berupa bunga dan kenaikan pajak. Terdapat tiga macam sanksi administrasi yang ditentukan berdasarkan undang – undang perpajakan yakni, kenaikan pajak, denda, dan bunga.
b. Sanksi pidana, senjata terakhir atau pilihan terakhir yang dipakai petugas/pejabat pemerintah untuk mengancam pelanggar agar mematuhi peraturan pajak. Sesuai dengan pengaturan undang-undang penilaian, ada 3 macam pidana, yaitu pidana denda, penahanan, dan penjara.

2.4.2. Indikator Sanksi Pajak

Indikator sanksi pajak, antara lain :

a. Pelanggaran aturan pajak berat dikenakan sanksi pidana.
b. Pelanggaran aturan pajak ringan dikenakan sanksi administrasi.
c. Pemberian sanksi berat dengan tujuan mendidik pembayar pajak.
d. Sanksi pajak bersifat tegas tanpa membeda – bedakan individu.
e. Besar kecilnya pelanggaran menentukan seberapa berat sanksi yang diterima.

f. Sanksi yang diterima berlandaskan semua aturan pajak yang berlaku.

g. Pengenaan sanksi atas pelanggaran pajak dapat dinegosiasi.

h. Sanksi denda merupakan sanksi penting untuk menciptakan kedisiplinan dan kepatuhan wajib pajak.

2.5. Pelayanan Pajak

2.5.1. Tinjauan Pelayanan Pajak

Menurut penelitian (Choirul Anam et al., 2018), pelayanan adalah cara melayani atau membantu seseorang dalam mengurus dan menyiapkan segala kebutuhan yang diperlukan. Maka pengertian pelayanan pajak adalah cara petugas atau fiskus pajak memberikan bantuan dalam mengurus dan menyiapkan segala kebutuhan yang diperlukan wajib pajak dengan tujuan mempermudah pemenuhan kewajiban perpajakan. Pelayanan pajak yang menyenangkan wajib pajak tentu saja akan memberikan kenyamanan kepada wajib pajak. Oleh karena itu, peneliti menempatkan variabel ini sebagai variabel *intervening* yang diperkirakan akan mempengaruhi variabel lain yang sebagaimana telah dipilih peneliti yaitu kesadaran pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan pajak. Pelayanan dapat dibagi menjadi 3 jenis, yaitu

a. Layanan dengan lisan

Pelayanan yang dilaksanakan dengan cara menyampaikan penjelasan atau keterangan secara verbal atau *audible* kepada seseorang yang membutuhkan.

b. Layanan melalui tulisan

Pelayanan yang dilaksanakan dengan cara menyampaikan penjelasan atau keterangan secara nonverbal kepada seseorang yang membutuhkan.

c. Layanan dengan perbuatan

Pelayanan yang dilakukan dengan cara memberikan upaya penanganan secara langsung agar penerima layanan segera memperoleh kebutuhannya.

Berdasarkan Keputusan Kementrian Pendayagunaan Aparatur Nomor 06/1995 tentang Pedoman Penganugerahan Piala Abdisatyabati Bagi Unit Kerja atau Kantor Pelayanan Percontohan yaitu :

1. Kesederhanaan

Tatacara pelayanan yang diberikan cepat, lancar, tidak berbelit-belit, mudah dimengerti, dan dapat dijalankan/dilakukan oleh orang - orang yang membutuhkan pelayanan.

2. Kejelasan dan kepastian

Tatacara/prosedur pelayanan, syarat-syarat pelayanan, unit kerja dan atau orang punya wewenang dalam berbagai rincian-rincian pelayanan meliputi pemberian pelayanan, rincian biaya pelayanan dan tatacara pembayaran hingga jadwal penyelesaian pelayanan.

3. Keamanan

Pelayanan yang diberikan dari awal sampai akhir terasa aman dan nyaman.

4. Keterbukaan

   Tatacara/prosedur pelayanan, syarat-syarat pelayanan, unit kerja dan atau orang punya wewenang dalam berbagai rincian-rincian pelayanan diberitahukan terbuka supaya masyarakat tahu dan paham.

5. Efisien

   Syarat-syarat pelayanan dilakukan cukup dengan sesuatu yang terkait, target pencapaian pelayanan dengan konsisten memperhatikan keselarasan persyaratan dan barang/jasa yang diberikan. Dalam hal proses pelayanan masyarakat, diharapkan tidak perlu terjadi pengulangan pemenuhan persyaratan yang bersangkutan. Cukup dilakukan sekali agar tidak memakan banyak waktu.

6. Ekonomis

   Biaya untuk pelayanan yang diterima masyarakat tidak dihargai dengan terlalu mahal atau tidak wajar.

7. Keadilan dan Merata

   Pelayanan yang adil dan diberikan kepada semua kalangan masyarakat sehingga diterima secara merata oleh setiap masyarakat.

8. Ketepatan Waktu

   Eksekusi pelayanan dapat selesai tepat waktu.

2.5.2. Prinsip Pelayanan Pajak

Menurut Kotler dalam (Ilhamsyah et al., 2016) terdapat 5 prinsip yang harus diperhatikan ketika seseorang menilai pelayanan, yaitu :

a. Berwujud, diantaranya perlengkapan, petugas dan alat komunikasi serta fasilitas gedung.

b. Handal, yaitu kemampuan kantor pelayanan dalam menyelesaikan tugas tepat waktu dan memuaskan.

c. Daya tanggap, yaitu kecepatan tanggap fiskus untuk menolong penerima layanan.

d. Jaminan, meliputi kemampuan, kesopanan dan karakter fiskus baik, tidak ada bahaya, resiko maupun meragukan.

e. Empati, meliputi kemudahan hubungan dan komunikasi, perhatian pribadi guna memahami kebutuhan pengguna layanan.

2.6. Penelitian Terdahulu

Acuan dalam mengarahkan penelitian dengan tujuan agar peneliti dapat meningkatkan materi yang disusun dalam penelitian.

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1	Verawaty Tambunan, S.Pd., M.Ak.	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Pelayanan Wajib Pajak Sebagai Variabel	Secara parsial ada pengaruh yang signifikan kesadaran wajib pajak, sanksi wajib pajak terhadap pelayanan wajib pajak. Secara parsial ada pengaruh

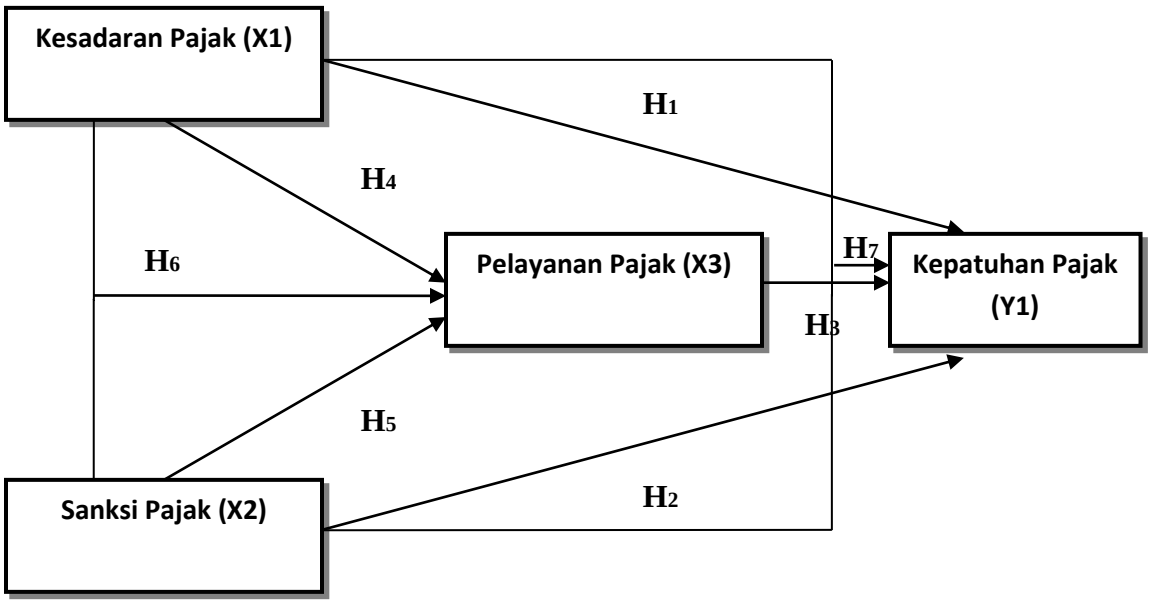
		Intervening pada Usaha Kecil Menengah (UKM) yang Terdaftar Di KPP Pratama Batam	yang signifikan kesadaran wajib pajak, sanksi wajib pajak dan pelayanan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Kesadaran wajib pajak mempunyai pengaruh yang signifikan secara tidak langsung melalui pelayanan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.
2	Dewi Kusuma Wardani dan Erma Wati	Pengaruh Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib pajak dengan Pengetahuan Perpajakan Sebagai Variabel Intervening (Studi pada Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Kebumen)	Sosialisasi perpajakan dan pengetahuan perpajakan secara parsial berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sosialisasi perpajakaan mempunyai pengaruh yang positif kepada kepatuhan wajib pajak melalui pengetahuan perpajakan.
3	Intan Karunia Sari dan Suryadi	Pengaruh Sosialisasi Perpajakan dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib	Sosialisasi perpajakan dan pengetahuan perpajakan secara parsial berpengaruh signifikan

		Pajak Melalui Kesadaran Wajib Pajak Sebagai Variabel Intervening (Studi Para Pelaku UMKM yang Terdaftar di KPP Pratama Semarang Timur)	terhadap kesadaran wajib pajak. Kesadaran wajib pajak, sosialisasi perpajakan dan pengetahuan perpajakan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak
4	Erlina Ismawati	Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Pajak, dan *Tax Amnesty* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Preferensi Risiko Sebagai Variabel Moderasi (Studi Pada KPP Pratama Kota Kudus)	Pemahaman peraturan perpajakan, kualitas pelayanan, sanksi pajak dan *tax amnesty* secara parsial berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

2.7. Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir penelitian ini adalah "pengaruh kesadaran dan sanksi pajak terhadap kepatuhan pajak dengan pelayanan pajak sebagai variabel *intervening* di KPP Pratam Batam." Berlandaskan pada pengkajian teori yang berlaku, dan dukungan hasil penelitian terdahulu yang sudah ada. Penelitian ini memuat dua variabel independen, satu variabel intervening dan satu variabel dependen, yakni

kesadaran pajak dan sanksi perpajakan sebagai variabel independen, pelayanan pajak sebagai variabel intervening, dan kepatuhan pajak sebagai variabel dependen.



Gambar 2. 1 Model Penelitian

2.8. Hipotesis Penelitian

Hipotesis ialah perkiraan sementara atau prediksi tentang perilaku/tingkah laku suatu variabel, tanda-tanda atau kondisi tertentu yang mungkin akan terjadi.

H1: Kesadaran pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pajak di KPP Pratama Batam Utara.

H2: Sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pajak di KPP Pratama Batam.

H3: Pelayanan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pajak di KPP Pratama Batam Utara.

H4: Kesadaran pajak berpengaruh signifikan secara tidak langsung terhadap kepatuhan pajak melalui pelayanan pajak di KPP Pratama Batam Utara.

H5: Sanksi pajak berpengaruhsignifikan secara tidak langsung melalui pelayanan pajak terhadap kepatuhan pajak di KPP Pratama Batam Utara.

H6: Kesadaran pajak dan sanksi pajak secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pajak di KPP Pratama Batam Utara.

H7: Kesadaran pajak dan sanksi pajak secara simultan berpengaruh signifikan secara tidak langsung melalui pelayanan pajak terhadap kepatuhan pajak di KPP Pratama Batam Utara.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dlaksanakan di KPP Pratama Utara Kota Batam yang beralamat di Jalan Kuda Laut No.1, Sungai Jodoh, Batu Ampar. Penelitian ini akan dilaksanakan pada bulan Februari 2020 – Mei 2021.

3.2. Desain dan Metode Penelitian

Dalam rangka mengumpulkan data objektif, diharuskan memiliki desain penelitian. Menurut (Nazir, 2014) desain penelitian merupakan suatu prosedur yang dilakukan untuk mengetahui objek secara sistematik dengan menggunakan peraturan yang telah ditetapkan serta metode ilmiah dalam waktu yang lama. Desain penelitian adalah suatu bentuk rancangan atau cetak biru yang menjelaskan arah penelitian bagaimana dalam mengumpulkan data, bagaimana diukur serta bagaimana data itu diukur yang setiap langkah-langkahnya akan diikuti peneliti. Desain penelitian juga dikenal sebagai rencana kerja yang teratur mengenai hubungan antar variabel secara menyeluruh dengan tujuan agar dapat menghasilkan penelitian yang memberikan jawaban atas rumusan masalah penelitian.

Metode penelitian adalah usaha-usaha peneliti dalam usaha mencari atau menemukah jawaban terakurat atas permasalahan yang menjadi topic penelitian

secara berurutan (Novita Azra & Tipa, 2019). Setiap penelitian memiliki tujuan. Berdasarkan sifat tujuan terbagi menjadi bersifat penemuan, pembuktian dan pengembangan. Ini bersifat pengembangan dari penelitian terdahulu, berjenis penelitian deskriptif kuantitatif berfokus kepada orang pribadi yang terdaftar di KPP Batam Utara. Pada penelitian kuantitatif, kegiatan menganalisis data terdiri dari penanganan dan pengenalan data, melakukan perincian untuk memperjelas serta melangsungkan percobaan hipotesis dengan memanfaatkan uji statistik. (Ismawati, 2017)

3.3. Desain Variabel

Dalam (Sugiyono, 2017) menerangkan, variabel adalah tanda, nilai atau atribut tentang individu, artikel atau sesuatu yang dimiliki orang tertentu yang dipilih untuk diteliti dan dapat disimpulkan. Desain ini meliputi tiga variabel yaitu independen, intervening dan dependen yang masing-masing ditandai dengan X dan Y.

3.3.1. Variabel Dependen

Dalam (Sugiyono, 2017) mengemukakan bahwa variabel dependen adalah suatu yang terpengaruh/terdampak dari adanya variabel independen. Secara umum juga dikenal sebagai variabel terikat. Variabel yang digunakan yakni kepatuhan pajak. Variabel tersebut merupakan sebuah data yang digunakan untuk memperlihatkan seberapa signifikan terpengaruhnya variabel tersebut oleh variabel independen.

Tabel 3. 1 Variabel Kepatuhan Pajak

Indikator		Pertanyaan
1	Ketaatan dalam mendaftarkan diri untuk mendapatkan NPWP misalnya dengan sengaja mengajukan pendaftaran NPWP.	1. Setiap wajib pajak harus mendaftarkan diri untuk NPWP 2. Saya mendaftarkan NPWP atas kemauan saya sendiri
2	Ketaatan dalam mengisi dan melaporkan surat pemberitahuan sesuai ketentuan.	1. Saya selalu mengisi SPT sesuai dengan ketentuan perpajakan 2. Saya telah melaporkan SPT sesuai dengan ketentuan perpajakan
3	Ketaatan melakukan pembayaran serta menyadari batas ketentuan pelaporan pajak.	1. Saya telah mengetahui batas akhir pelaporan pajak 2. Saya membayar pajak tepat waktu sebelum batas akhir
4	Ketaatan dalam menghitung dan menyetorkan pajak yang terhutang.	1. Saya menghitung pajak terutang dengan benar
5	Ketaatan menyetorkan dan melaporkan pajak yang belum terbayarkan.	1. Saya selalu membayar kekurangan pajak yang ada sebelum dilakukan pemeriksaan

3.3.2. Variabel Independen

Dalam (Sugiyono, 2017) mengemukakan bahwa variabel independen ialah suatu variabel yang memberikan pengaruh/dampak atau menjadi alasan berubahnya atau munculnya variabel dependen. Terdapat dua variabel yakni kesadaran pajak dan sanksi pajak. Variabel tersebut dinilai dapat mempengaruhi kepatuhan pajak di KPP Pratama Batam Utara.

Tabel 3. 2 Variabel Kesadaran Pajak

Indikator	Pertanyaan
1 Kesadaran terhadap fungsi pemungutan pajak, yaitu menunjang pembiayaan dan pembangunan negara.	1. Pajak adalah iuran rakyat untuk dana pengeluaran umum pelaksanaan fungsi dan tugas pemerintah 2. Pajak merupakan sumber penerimaan negara yang terbesar
2 Kesadaran terhadap partisipasi pembangunan negara yaitu dengan membayar pajak.	1. Pajak adalah bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan negara
3 Kesadaran terhadap adanya ketentuan dan undang – undang yang mengatur perpajakan dan harus mengikutinya.	1. Saya mengetahui bahwa melaksanakan kewajiban perpajakan harus mengikuti ketentuan dan aturan yang sudah diatur
4 Kesadaran terhadap pengaruh dari pajak yang tidak dibayarkan wajib pajak.	1. Penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak sangat merugikan negara

Tabel 3. 3 Variabel Sanksi Pajak

Indikator	Pertanyaan
1 Sanksi pelanggaran pajak ditentukan seberapa besar pelanggarannya.	1. Pelanggar berat dikenakan sanksi pidana 2. Pelanggar ringan dikenakan sanksi administrasi
2 Sanksi pajak bersifat tegas tanpa toleransi.	1. Sanksi pajak harus dilaksanakan dengan tegas terhadap setiap wajib pajak yang melanggar 2. Sanksi pajak dikenakan kepada siapapun tanpa toleransi
3 Sanksi pajak dibutuhkan agar tercipta kedisiplinan.	1. Sanksi pajak dibutuhkan agar tercipta kedisiplinan dan kepatuhan perpajakan
4 Penerapan sanksi harus sesuai dengan ketentuan yang berlaku.	1. Sanksi pajak harus diterapkan sesuai ketentuan perpajakan

3.3.3. Variabel Intervening

Menurut (Sugiyono, 2017) variabel intervening ialah suatu variabel penyela/perantara dimana letaknya diantara independen dan dependen. Variabel yang terdapat yakni pelayanan pajak.

Tabel 3. 4 Variabel Pelayanan Pajak

Indikator		Pertanyaan
1	Pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang dijanjikan.	1. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang dijanjikan
2	Kesetaraan derajat dalam melayani, tidak membeda-bedakan pelayanan.	1. Petugas memberikan layanan yang sama untuk setiap orang
3	Petugas sigap, handal dan tanggap dalam menyelesaikan masalah pembayar pajak serta memberikan perhatian ikhlas.	1. Petugas selalu sigap dalam menyelesaikan masalah yagn dihadapi wajib pajak 2. Petugas tanggap atas keluhan yang disampaikan 3. Petugas memberikan perhatian yang tulus/ikhlas 4. Petugas selalu memberikan informasi yang dibutuhkan oleh wajib pajak
4	Petugas dapat dipercaya dan dapat mengamankan data.	1. Informasi yang diberikan petugas pelayanan dapat dipercaya 2. Data yang disi aman
5	Fasilitas yang diberikan lengkap.	1. Fasilitas kantor perpajakan sudah lengkap
6	Penampilan petugas selalu rapi dan bersih.	1. Penampilan petugas selalu rapi dan bersih

3.4. Populasi dan Sampel

Dalam (Sugiyono, 2017) mengemukakan bahwa populasi ialah spekulasi yang menggabungkan item atau subjek berbeda yang memiliki atribut dan karakteristik tertentu yang dipilih dan ujungnya ditarik simpulannya. Dengan kata lain populasi

adalah suatu wilayah penelitian dimana subjek yang berkarakter sesuai ditentukan peneliti dalam rangka mencapai tujuan penelitian. Populasi yang digunakan yakni wajib pajak di KPP Pratama Batam Utara.

Tabel 3. 5 Jumlah Populasi Terdaftar

Kategori	Jumlah
Wajib Pajak Pribadi	247.879
Wajib Pajak Badan	23.322

Pada (Sugiyono, 2017) mengemukakan, sampel ialah suatu komponen dari karakteristik yang berada dipopulasi tersebut. Dapat disimpulkan sampel berarti separuh dari seluruh objek atau subjek dalam suatu generalisasi wilayah yang mewakili populasi. Sampel yang digunakan ialah orang pribadi dari populasi yang diteliti sebanyak 100 orang responden.

3.5. Teknik Pengumpulan Data

Menurut (Sugiyono, 2017) bahwa metode pengumpulan data merupakan suatu teknik untuk mendapatkan data penelitian. Data yang digunakan data primer, untuk mendapatkan data tersebut cara yang digunakan yaitu menggunakan angket atau kuesioner kepada responden. Menurut Sugiyono dalam penelitian (Reinhart Assa et al., 2018) mengemukakan “angket atau kuesioner merupakan sejumlah pertanyaan atau pernyataan tertulis. Teknik ini dipakai agar mendapatkan data

mengenai pikiran, perasaan, respon, kepercayaan, nilai, pemahaman, karakteristik dan perilaku dari responden". Penentuan responden menggunakan *incidental sampling*. Pada (Sugiyono, 2017) menjelaskan, *incidental sampling* ialah suatu cara pemilihan sampel yang dipilih melalui pertemuan tidak sengaja namun sesuai karakteristik yang diperlukan.

Responden dipermudah dalam pengisian jawaban karena kuesioner bersifat tertutup yang berarti jawaban sudah disiapkan. Dengan harapan kuesioner dapat diisi dan dikumpulkan kembali oleh peneliti dalam waktu yang ditetapkan. Instrumen kuesioner yang digunakan yakni pengukuran *likert*.

3.6. Analisis Data

Teknik yang digunakan yaitu analisis statistik deskriptif dan analisis regresi linear berganda.

3.6.1. Analisis Statistik Deskriptif

Dalam (Sugiyono, 2017) mengemukakan bahwa analisis deskriptif merupakan suatu metode statistik yang bertujuan untuk membedah informasi yang diperoleh semampunya tanpa bertujuan untuk ditarik kesimpulan. Analisis statistik deskriptif menampilkan garis besar data yang akan dipergunakan. Instrumen analisis yang digunakan meliputi mean, maksimum, minimum, dan standar deviasi untuk deskripsikan data variabel.

3.6.2. Uji Kualitas Data

Untuk melihat kualitas data yang didapatkan melalui penggunaan instrumen penelitian, data dinilai dengan uji validitas dan realibilitas. Evaluasi ini berguna untuk melihat akurasi dan konsisten data informasi yang didapatkan.

3.6.2.1. Uji Validitas

Validitas adalah suatu keadaan dimana tingkat instrumen yang digunakan mampu menghitung data yang hendak dihitung. Uji validitas digunakan untuk mengetahui valid atau tidak valid kuesioner yang digunakan. Pada (Sugiyono, 2017) mengemukakan bahwa instrumen dikatakan valid jika instrumen dapat dipakai untuk menghitung sesuai dengan kenyataan yang sebenarnya. Koefisien validitas dapat dicari menggunakan rumus berikut :

$$r_{ix} = \frac{n\sum ix - (\sum i)(\sum x)}{\sqrt{[n\sum \quad {}_i 2 - (\sum i)^2][n\sum_x 2 - (\sum x)^2]}}$$

Rumus 3. 1 Uji Validitas

Keterangan :

r_{ix} = Koefisien korelasi

i = Nilai item

x = Total skor dari X

n = Total subjek

3.6.2.2. Uji Realibilitas

Berdasarkan (Sugiyono, 2017), uji reliabilitas ialah instrumen perhitungan sejauh mana hasilnya akan sama apabila menggunakan objek yang sama. Responden yang stabil dan konsisten dari setiap waktu maka kuesioner dinyatakan realibel. Kuesioner akan realibel jika setiap variabel memiliki *Cronbach Alpha* diatas 0,6 (Kusuma Wardani & Asis, 2017).

Rumus 3. 2 Uji Reliabilitas Data

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1}\right]\left[1 - \frac{\sum \sigma_{b^2}}{\sigma_{1^2}}\right]$$

3.6.3. Uji Asumsi Klasik

Uji ini digunakan sepenuhnya dengan maksud untuk melengkapi prinsip BLUE yaitu koefisien *best*, *linear*, *unbiased* dan *estimator* atas *Ordinary Least Square* (OLS). Sebelum pengujian analisis regresi berganda penting untuk mendahulukan pengujian asumsi klasik.

3.6.3.1. Uji Normalitas Data

Pada (Ghozali, 2018) mengemukakan, uji normalitas digunakan dengan tujuan untuk mengukur di sebuah model regresi, nilai variabel dependen dan variabel independen tertentu sudah terdistribusi secara normal atau terdistribusi tidak normal. Ketentuan utama yang diperlukan adalah data yang telah berdistribusi normal. Nilai

error (ε) yang berdistribusi normal dipertunjukkan untuk Asumsi di model regresi linear. Data yang berdistribusi normal dinilai bisa mewakili sampel/populasi digunakan, model yang baik minimal berdistribusi mendekati normal hingga diatas nilai normal agar cocok digunakan untuk pengujian statistik.

Untuk mengetes data yang dipakai, dapat digunakan tiga jenis pengujian antara lain, *P Plot Standardized*, *Bell Shaped Curved* dan Uji Kolmogorov-Smirnov. Dalam pengujian P-Plot Standardized apabila titik-titik tersebar disekitar garis diagonal dan mengikuti garis tersebut, data menunjukkan telah terdistribusi normal. Dalam pengujian *Bell Shaped Curved* apabila semua data telah masuk dalam garis berbentuk lonceng dan berada di tengah-tengah angka 0, data menunjukkan telah terdistribusi normal. Dalam pengujian Uji Kolmogorov-Smirnov dapat dilihat dari nilai probability signifikan (2 *tailed*) jika > 0,05 dinyatakan normal.

3.6.3.2. Uji Multikolinearitas

Berdasarkan (Ghozali, 2018), multikolinearitas tujuannya untuk melihat ada tidaknya ditemukan korelasi variabel-variabel di model. Model regresi yang baik, seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Multikolinearitas dapati ditemukan dari nilai *tolerance* dan VIF. Apabila nilai *tolerance* model regresi melebihi nilai 0,1 dan nilai VIF model regresinya lebih rendah dari 10 maka model regresi tidak mengalami multikolinearitas dan sebaliknya.

3.6.3.3. Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan (Ghozali, 2018), heteroskedastisitas tujuannya untuk melihat ada tidaknya ditemukan ada kesalahan dari ketidaksamaan antar varian sehingga selalu berbeda untuk semua pengamatan. Heteroskedastisitas dapat dideteksi dengan menggunakan grafik s*catterplot*. Apabila grafik *scatterplot* menyusun bentuk tertentu, model terdapat heteroskedastisitas, dan sebaliknya jika tidak membentuk suatu pola atau tidak beraturan maka model regresi tidak terdapat heteroskedastisitas.

3.6.4. Analisis Regresi Linear Berganda

Dalam (Sugiyono, 2017) mengemukakan, analisis regresi linier berganda dipakai apabila peneliti memprediksi seperti apa naik dan turunnya suatu variabel terikat, jika memiliki dua atau lebih variabel bebas sebagai elemen prediktor. Analisis regresi berganda harus digunakan jika peneliti memiliki variabel independen sejumlah 2 atau lebih.

Menurut (Sugiyono, 2017), rumus untuk menghitung persamaan regresi linier berganda yaitu dengan persamaan :

$$\boxed{Y = a + b1X1 + b2X2}$$

Rumus 3. 3 Regresi Linear Berganda

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan analisis regresi linier berganda karena terdapat tiga variabel bebas yaitu kesadaran pajak, sanksi pajak dan pelayanan pajak. Sehingga menggunakan persamaan sebagai berikut :

$$\boxed{Y = a + b1X1 + b2X2 + b3X3}$$

Keterangan :

Y = Variabel Terikat

a = Konstanta

$b1$, $b2$, $b3$ = Koefisien regresi variabel Bebas

$X1$ = Variabel Bebas 1

$X2$ = Variabel Bebas 2

$X3$ = Variabel Bebas 3

3.6.5. Uji Hipotesis

3.6.5.1. Uji T

Pada (Ghozali, 2018) mengemukakan, uji t memiliki tujuan untuk menguji dampak yang diberikan dari setiap variabel bebas terhadap variabel terikat.

Prosedur penelitian yang dilakukan, yakni :

1. Hipotesis ditetapkan dengan formula nol diuji dalam bentuk :

a. Hipotesis nol (Ho) : artinya jawaban sementara menerangkan variabel bebas tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat.

b. Hipotesis alternatif (Ha) : artinya jawaban sementara menerangkan variabel bebas mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat.

2. Nilai probabilitas (*level significant*/α = 0,05)

a. Jika besarnya nilai probabilitas lebih besar dari nilai 0,05 (α), maka hipotesis nol diterima dan hipotesis alternative di terima.

b. Jika besarnya nilai probabilitas lebih kecil dari nilai 0,05 (α), maka hipotesis alternatif diterima dan hipotesis nol ditolak.

3.6.5.2. Uji F

Pada (Ghozali, 2018) mengemukakan, uji f bertujuan untuk menguji apakah variabel bebas secara simultan mempunya pengaruh terhadap variabel terikat. Kriteria pengujian untuk uji F hitung sebagai berikut :

a. Jika nilai Fhitung lebih kecil dari Ftabel : artinya variabel bebas secara simultan tidak mempunyai pengaruh terhadap variabel terikat.

b. Jika nilai Fhitung lebih besar dari Ftabel : artinya variabel bebas secara simultan mempunyai pengaruh terhadap variabel terikat.

3.6.5.3. Uji R^2

Uji R^2 atau Koefisien determinasi *R Square* bertujuan untuk menguji tingkat kekuatan relasi antara variabel bebas dan variabel terikat. Untuk melihat relasi tersebut dapati dinilai dari angka koefisien determinasi. Dari nilai koefisien

determasi akan diketahui seberapa signifikan variabel bebas akan berhasil menjelaskan variabel terikatnya, dan sisanya dapat dijelaskan dengan variabel lain.

Berdasarkan (Ghozali, 2018), nilai koefisien yang semakin mendekati 1 menjelaskan bahwa variabel-variabel bebas dapat memberikan setiap penjelasan yang diperlukan untuk variabel terikat. Semakin besar koefisien determasi mendekati satu, semakin baik hasil penjelasan variabel bebas terhadap variabel terikat. Sedangkan jika besar koefisien determasi mendekati nol, semakin buruk hasil hasil penjelasan variabel bebas atau secara keseluruhan variabel bebas tidak dapat menjelaskan variabel terikat. Digunakan nilai *Adjusted* R^2 agar terhindar dari bias, karena apabila satu variabel independen ditambahkan dalam model, nilainya dapat mengalami kenaikan atau penurun.