

**ANALISIS KESADARAN WAJIB PAJAK DAN  
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN  
WAJIB PAJAK KPP PRATAMA BATAM SELATAN**

**SKRIPSI**



**Oleh**

**Bungauli Simanjuntak**

**170810074**

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

**ANALISIS KESADARAN WAJIB PAJAK DAN  
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN  
WAJIB PAJAK KPP PRATAMA BATAM SELATAN**

**SKRIPSI**

**Untuk memenuhi salah satu syarat  
memperoleh gelar Sarjana**



**Oleh**

**Bungauli Simanjuntak**

**170810074**

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

## SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Bungauli Simanjuntak  
NPM : 170810074  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora  
Program Studi : Akuntansi

Menyatakan bahwa “**Skripsi**” yang saya buat dengan judul:

**ANALISIS KESADARAN WAJIB PAJAK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KPP PRATAMA BATAM SELATAN**

Adalah hasil karya sendiri dan bukan ”duplikasi” dari karya orang lain. Sepengetahuan saya dalam naskah Skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis dikutip didalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata dalam naskah Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah Skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun.

Batam, 23 Juli 2021



**Bungauli Simanjuntak**

170810074

**ANALISIS KESADARAN WAJIB PAJAK DAN  
KUALITAS PELAYANANTERHADAP KEPATUHAN  
WAJIB PAJAK KPP PRATAMA BATAM SELATAN**

**SKRIPSI**

**Untuk memenuhi salah satu syarat  
memperoleh gelar Sarjana**

**Oleh**

**Bungauli Simanjuntak**

**170810074**

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal  
Seperti tertera di bawah ini**

**Batam, 23 Juli 2021**



**Neni Marlina Br. Purba, S.Pd..M.Ak  
Pembimbing**

## ABSTRAK

Menurut UU Nomor 16 Tahun 2009 menyebutkan Pajak ialah partisipasi wajib pada negara terutang dari perorangan maupun entitas, bersifat memaksa menurut UU, tak memperoleh keuntungan langsung serta dimanfaatkan bagi keperluan negara guna kemaslahatan rakyat. Penelitian ini berguna agar mengetahui pengaruh kesadaran WP dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan WP di KPP Pratama Batam Selatan. Pengumpulan data dilaksanakan dengan cara penyebaran kuesioner diukur menggunakan skala *likert*. Populasi pada penelitian ini sejumlah 346.894 WPOP yang tercatat di KPP Pratama Batam Selatan serta pengambilan sampel menggunakan teknik *simple random sampling* dengan rumus *slovin*, hingga dapat diperoleh sampel sejumlah 100 responden. Metode analisis data digunakan ialah data kuantitatif serta sumber data dipakai ialah data primer berasal dari tanggapan responden dengan dilaksanakan penyebaran kuesioner via *google form*. Teknik analisis data yang dipakai yakni uji instrument (yang termaksud dalam uji instrument ialah validitas serta reliabilitas), analisis deskriptif, uji asumsi klasik (yang termaksud ialah normalitas, multikolinearitas serta heterokedastisitas), analisis linier berganda dan uji hipotesis (yang termaksud ialah uji t, uji f, serta uji r). Hasil uji t kesadaran WP dan kualitas pelayanan berdampak signifikan pada kepatuhan WP. Hasil uji t kesadaran WP dan kualitas pelayanan berdampak signifikan pada kepatuhan WP. Hasil uji r diperoleh angka sejumlah 0,532 yang berarti kesadaran WP serta kualitas pelayanan memberikan pengaruh sejumlah 53,2% pada kepatuhan WP dan sisanya sejumlah 46,8% dipengaruhi variabel lain.

**Kata kunci** : Kesadaran Wajib Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan.

## **ABSTRACT**

*According to Law Number 16 of 2009 it is stated that tax is a mandatory participation in the state owed by individuals or entities, is coercive according to the law, does not obtain direct benefits and is used for the needs of the state for the benefit of the people. This study is useful in order to determine the effect of taxpayer awareness and service quality on taxpayer compliance at KPP Pratama Batam Selatan. Data collection was carried out by distributing questionnaires measured using a Likert scale. The population in this study was 346,894 WPOP registered at KPP Pratama Batam Selatan and the sample was taken using a simple random sampling technique with the slovin formula, so that a sample of 100 respondents could be obtained. The data analysis method used is quantitative data and the data source used is primary data derived from respondents' responses by distributing questionnaires via google form. The data analysis technique used is the instrument test (which is meant in the instrument test is validity and reliability), descriptive analysis, classical assumption test (which means normality, multicollinearity and heteroscedasticity), multiple linear analysis and hypothesis testing (which means t test, f test, and r test). The results of the t-test of taxpayer awareness and service quality have a significant impact on taxpayer compliance. The results of the t-test of taxpayer awareness and service quality have a significant impact on taxpayer compliance. The results of the r-test obtained a number of 0.532 which means that taxpayer awareness and service quality have an influence of 53.2% on taxpayer compliance and the remaining 46.8% is influenced by other variables.*

**Keywords** : *Service Quality, Taxpayer Awareness, Taxpayer Compliance.*

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala berkat dan anugerahNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi stara satu (S1) pada Program Studi Akuntansi di Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata 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 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. Ibu Neni Marlina Br. Purba, S.Pd., M.Ak. selaku pembimbing Skripsi pada Program Studi Akuntansi Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora.
5. Seluruh Dosen dan Staff Universitas Putera Batam.
6. Staff dan Instansi KPP Pratama Batam Selatan yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian ini.
7. Orang tua dan keluarga yang selalu memberikan dukungan dan doanya serta nasehat untuk kesuksesan penulis.
8. Semua pihak yang memberikan semangat dan doa kepada penulis, yang tidak dapat disampaikan penulis satu persatu.

Semoga budi baik yang telah diberikan kepada penulis mendapat balas kebaikan dari Tuhan Yang Maha Esa.

Batam, 23 Juli 2021



Bungauli Simanjuntak

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	i
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	ii
<b>SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	iv
<b>ABSTRAK</b> .....	v
<b>ABSTRACT</b> .....	vi
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	x
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xi
<b>DAFTAR RUMUS</b> .....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	4
1.3 Batasan Masalah .....	5
1.4 Rumusan Masalah.....	5
1.5 Tujuan Penelitian .....	5
1.6 Manfaat Penelitian .....	6
1.6.1 Manfaat Teoritis.....	6
1.6.2 Manfaat Praktis .....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	8
2.1 Teori Dasar Penelitian .....	8
2.1.1 Kepatuhan Wajib Pajak .....	8
2.1.2 Kesadaran Wajib Pajak.....	12
2.1.3 Kualitas Pelayanan.....	13
2.2 Penelitian Terdahulu .....	14
2.3 Kerangka Pemikiran .....	17
2.4 Hipotesis Penelitian .....	17
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	18
3.1 Desain Penelitian .....	18
3.2 Definisi Operasional Variabel .....	19
3.2.1 Variabel Dependen .....	19
3.2.2 Variabel Independen.....	19
3.3 Populasi dan Sampel.....	21
3.3.1 Populasi .....	21
3.3.2 Sampel .....	21
3.4 Jenis dan Sumber Data.....	22
3.4.1 Jenis Data.....	22
3.4.2 Sumber Data .....	22
3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	22
3.6 Teknik Analisis Data .....	23
3.6.1 Uji Instrumen .....	23
3.6.2 Analisis Deskriptif.....	23
3.6.3 Uji Asumsi Klasik .....	24



3.6.4 Uji Regresi Linear Berganda .....	24
3.6.5 Uji Hipotesis .....	25
3.7 Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	26
3.7.1 Lokasi Penelitian .....	26
3.7.2 Jadwal Penelitian .....	27
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>28</b>
4.1 Hasil Penelitian .....	28
4.1.1 Uji Instrumen Data .....	28
4.1.2 Analisis Deskriptif .....	30
4.1.3 Uji Asumsi Klasik .....	31
4.1.4 Uji Regresi Linier Berganda.....	33
4.1.5 Uji Hipotesis .....	34
4.2 Pembahasan .....	36
4.2.1 Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	36
4.2.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak .....	37
4.2.3 Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak .....	37
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>39</b>
5.1 Simpulan.....	39
5.2 Saran .....	40
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>41</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
<b>Gambar 2.1</b> Kerangka Pemikiran .....	17
<b>Gambar 3.1</b> Desain Penelitian .....	20

## DAFTAR TABEL

	Halaman
<b>Tabel 1.1</b> Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Batam Selatan .....	2
<b>Tabel 3.1</b> Operasional Variabel Penelitian .....	27
<b>Tabel 3.2</b> Jadwal Penelitian .....	29
<b>Tabel 4.1</b> Hasil Uji Validitas Kepatuhan Wajib Pajak (Y) .....	31
<b>Tabel 4.2</b> Hasil Uji Validitas Kesadaran Wajib Pajak (X1) .....	32
<b>Tabel 4.3</b> Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X2) .....	32
<b>Tabel 4.4</b> Hasil Uji Reliabilitas .....	33
<b>Tabel 4.5</b> Hasil Uji Analisis Deskriptif .....	33
<b>Tabel 4.6</b> Hasil <i>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</i> .....	34
<b>Tabel 4.7</b> Hasil Uji Multikolinearitas .....	35
<b>Tabel 4.8</b> Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	36
<b>Tabel 4.9</b> Hasil Uji Regresi Linier Berganda .....	36
<b>Tabel 4.10</b> Hasil Uji Parsial (T) .....	37
<b>Tabel 4.11</b> Hasil Uji Simultan (F) .....	38
<b>Tabel 4.12</b> Hasil Uji Determinasi (R) .....	39

## DAFTAR RUMUS

	Halaman
<b>Rumus 3.1</b> Slovin .....	23
<b>Rumus 3.2</b> Regresi Linier Berganda .....	26