ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPATUHAN WAJIB PAJAK PRIBADI DI KPP PRATAMA BATAM SELATAN

SKRIPSI

Oleh:

Fiswanti Wau
170810196

PROGRAM STUDI AKUNTANSI

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA

UNIVERSITAS PUTERA BATAM

2021

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPATUHAN WAJIB PAJAK PRIBADI DI KPP PRATAMA BATAM SELATAN

SKRIPSI

Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana

Oleh:

Fiswanti Wau
170810196

PROGRAM STUDI AKUNTANSI

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA

UNIVERSITAS PUTERA BATAM

2021

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini saya:

Nama	: Fiswanti Wau
NPM	: 170810196
Fakultas	: Ilmu Sosal dan Humaniora
Program Studi	: Akuntansi

Menyatakan bahwa penelitian yang saya buat dengan judul:

Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Pribadi di KPP Pratama Batam Selatan.

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

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

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

Batam, 29 July 2021

Fiswanti Wau
170810196

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPATUHAN WAJIB PAJAK PRIBADI DI KPP PRATAMA BATAM SELATAN

SKRIPSI

Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana

Oleh:

Fiswanti Wau
170810196

Telah disetujui oleh Pembimbing pada
tanggal tertera di bahwa ini

Batam, 29 Juli 2021

Erni Yanti Natalia, S.Pd., M.Pd.K., M.Ak
Pembimbing

ABSTRACT

The country of Indonesia is a developing country consisting of thousands is islandsand a wide varityof cultures and abundant natural resources, to develop a country that requires no small amount of costs so that revenues or state revenues really need to be increased, one way to increase state income is from the taxation sector. The greater the tax revenue received, the greater the state's income, to improve people's welfare, prosperity and to the effect of service, inpection, and tax sanctions on the level of the compliance of individual taxpayers registered at the KPP Pratama Batam Selatan. The analytical method used in this study is quantitative, the data collection technique is by distributing questionnairesto individual taxpayes registered at the KPP Pratama Batam Selatan totalyng 374.546 taxpayers, the taking at sample af 100 respondents as the object of research. Based on the results of the research service of 12,262 and a tax of 4,895, greater than the table of the table (1,665), which means influential on the rate of compulsory tax, while the examination of -3,582 smaller from the table which means no influence on the service of compulsory tax. Based on the results of the f test, it is known that simultaneously and together service, checks and tax witnesess have a significant effect on the level of personal taxpayer compliance at the KPP Pratama Batam Selatan.

***Keywords** : Services, Examination, Tax Sactions and Taxpayer Compliance*

ABSTRAK

Negara Indonesia adalah negara yang berkembang terdiri dari ribuan pulau dan beraneka-ragam budaya dan sumber alam yang melimpah, untuk membangun suatu negara memerlukan biaya yang tidak sedikit sehingga penerimaan atau pendapatan negara sangat perlu ditingkatkan, salah satu cara untuk meningkatkan pendapatan negara adalah dari sektor perpajakan. Semakin besar penerimaan pajak yang diterima maka semakin besar pendapatan negara, untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat, kemakmuran dan untuk mengatasi masalah sosial suatu negara. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk menganalisis pengaruh pelayanan, pemeriksaan, dan sanksi perpajakan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batam Selatan. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif, teknik penggumpulan data adalah dengan penyebaran kuesioner kepada wajib pajak orang pribadi yang terdaftar pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batam Selatan berjumlah 374.546 wajib pajak, kemudian diambil sampel sebanyak 100 responden sebagai objek penelitian. Berdasarkan hasil penelitian secara parsial pelayanan sebesar 12,262 dan sanksi pajak sebesar 4,895 lebih besar dari t_{tabel} (1,665) yang berarti berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak, sedangkan pemeriksaan sebesar -3,582 lebih kecil dari t_{tabel} yang berarti tidak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan hasil penelitian uji f diketahui bahwa secara simultan dan bersama-sama pelayanan, pemeriksaan, dan saksi pajak berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batam Selatan.

Kata kunci: Pelayanan, Pemeriksaan, Sanksi Pajak dan Kepatuhan Wajib Pajak

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi pada program studi Akuntansi Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati. Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari 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 Kaprodi Program Studi Akuntansi Universitas Putera Batam.
4. Ibu Erni Yanti Natalia S.Pd., M.Pd.K., M.Ak selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu dan memberikan bimbingan dan saran-saran kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Seluruh Dosen dan Staff Universitas Putera Batam.
6. Orang tua yang selalu memberikan dukungan serta Doa.
7. Kakak, abang dan adik selaku keluarga tercinta yang selalu menyemangati dan memberikan dukungan serta doa.
8. Teman-teman seperjuangan dalam menyusun skripsi yang membuat hari ini sangat berwarna yang selalu bersama membantu, berbagi kesusahan dan saling memberi dukungan.
9. Teman-temanku Program Studi Akuntansi Universitas Putra Batam.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa dapat membalas kebaikan dan selalu mencurahkan anugerah serta karuniaNya kepada kita semua.

Batam, 29 juli 2021

Fiswanti Wau

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS ..... **iii**
HALAMAN JUDUL ..... **iv**
ABSTRACT ..... **v**
ABSTRAK ..... **vi**
KATA PENGANTAR ..... **vii**
DAFTAR ISI ..... **viii**
BAB 1 PENDAHULUAN **1**
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Identifikasi Masalah 4
1.3 Batasan Masalah 4
1.4 Perumusan Masalah 4
1.5 Tujuan Penelitian 5
1.6 Manfaat Penelitian 5
1.6.1 Aspek Teoritis 5
1.6.2 Aspek Praktis 6
BAB 11 TINJAUAN PUSTAKA **7**
2.1 Kajian Teori 7
2.1.1 Defenisi Pajak 7
2.1.2 Kepatuhan Wajib Pajak 7
2.1.3 Pelayanan Pajak 8
2.1.4 Pemeriksaan Pajak 9
2.1.5 Sanksi Pajak 10
2.2 Penelitian Terdahulu 11
2.3 Kerangka Pemikiran 12
2.4 Hipotesis Riset 13
BAB III METODE PENELITIAN **14**
3.1 Desain Penelitian 14
3.3 Populasi Dan Sampel 14
3.4 Teknik Pengumpulan Data 16
3.5 Metode Analisis Data 16
3.5.1 Statistik Dekriptif 16
3.5.3 Uji Asumsi Klasik 17
3.5.3.1 Uji Normalitas 17
3.5.3.2 Uji Multikolonieritas 17
3.5.3.3 Uji Heteroskedastisitas 18
3.5.4 Analisis Regresi Linear Berganda 18
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN **21**
4.3 Uji Kualitas Data 27
4.4 Uji Asumsi Klasik 29
4.5 Uji Hipotesis 32

4.5.1 Analisis Regresi Linear Berganda 32

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 38
5.1 Simpulan 38
5.2 Saran 38

DAFTAR PUSTAKA 39
Lampiran 463

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2 1 Kerangka Pemikiran 12
Gambar 4.1 Identitas Berdasarkan Jenis Kelamin 21
Gambar 4 2. Deskripsi Berdasarkan Usia 22
Gambar 4.3 Identitas Berdasarkan Tingkat Pendidikan 22
Gambar 4.4 Uji Normalitas 29
Gambar 4.5 Normalitas P-P Plot 29
Gambar 4.6 Hasil Uji Heteroskedastisitas 32

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Wajib Pajak Yang Tercatat di DJP 1
Tabel 2. 1. Riset Terdahulu 11
Tabel 3 2 Tabel Skala Likert 16
Tabel 3. 3. Jadwal Penelitian 20
Tabel 4.1Tabel Penyebaran Angket 21
Tabel 4. 2. Hasil Responden Variabel Pelayanan Pajak 23
Tabel 4.3 Hasil Responden Variabel Pemeriksaan Pajak 24
Tabel 4.4 Hasil Responden Variabel Sanksi Pajak 25
Tabel 4.5 Hasil Responden Kepatuhan Wajib Pajak 26
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas 27
Tabel 4. 7 Hasil Uji Reliabilitas Data 28
Tabel 4.8 Uji *Kolmogorov Smirnov* 30
Tabel 4.9 Hasil Uji Multikolinearitas.....31
Tabel 4.10 Hasil Uji Regresi Linear Berganda 32
Tabel 4 .11 Hasil Uji T 34
Tabel 4.12 Hasil Uji F 35
Tabel 4.13 Hasil Uji Koefisiensi Determinasi (R^2) 36

DAFTAR RUMUS

Rumus 3. 1. Rumus Slovin 15
Rumus 3. 4. Uji Parsial T 18

DAFTAR LAMPIRAN

lampiran 1 Tabel Penelitian Terdahulu……..... 43
Lampiran 2 Koesioner..... 45
Lampiran 3 Tabulasi Data..... 50
Lampiran 4 Hasil Output Data Spss..... 52
Lampiran 5 Jumlah Wajib Pajak 55
Lampiran 6 Surat Keterangan Penelitian 56
Lampiran 7 Daftar Riwayat Hidup..... 58
Lampiran 8. Hasil Turnitin Skripsi ……59
lampiran 9. Hasil Turnitin Jurnal……..……..……60
lampiran 10 Hasil LOA ……..61

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia ialah negara berkembang yang mempunyai kemampuan yang tinggi serta kaya SDA. Akan tetapi Indonesia belum mampu mengoptimalkan sumber daya, guna untuk memakmurkan penduduknya. Pendapatan Indonesia salah satunya adalah perpajakan yang merupakan sektor internal. Pajak harus harus lebih besar pendapatannya dari pada pendapatan lainnya, sebaliknya jika pendapatan pajak rendah maka negara tidak akan mampu membiayai pegawai negara dan membangun fasilitas umum. Pendapatan negara menjadi hak pemerintah pusat yang terdiri dari penghasilan pajak. Sebab itu, peran pajak sangatlah berharga dalam pendapatan negara sampai sekarang. Maka dari itu, penerimaan pajak yang terkumpul harus tinggi agar pemerintah memiliki peluang besar untuk mengelolah pendapatan yang diterima negara.

(Nopiana & Natalia, 2018) Modernisasi dan reformasi admin pajak harus mampu membuat Wajib Pajak tetap percaya terhadap Lembaga DJP sembaring kepatuhan pajak akan meningkat dalam hal melakukan kewajibannya. sejak dulu Kepatuhan pajak selalu jadi persoalan di sektor perpajakan. (Mardiasmo, 2016) PPh ialah pajak yang diperoleh selama periode pajak atau beban pajak subjektifnya dari awal/akhir dalam tahun pajak.

Menurut (Yuliadi, 2018) faktor yang mempengaruhi wajib pajak yakni peraturan dan pengetahuan pajak, kesadaran WP untuk melaksanakan kewajibannya (pajak terutang), sanksi pajak yang diterapkan, pelayanan dalam membantu menyiapkan informasi serta data, dan aturan pajak yang mengambang dan sulit dipahami. Dengan hal tersebut mengakibatkan turunnya tingkat kepatuhan wajib pajak dan rendahnya penerimanaan negara dari sektor pajak.

Berdasarkan Data pada tahun 2018 sampai tahun 2020 yang tercatat dalam sistem Administrasi DJP terutama di KPP Pratama Batam Selatan dapat terlihat dibawah.

Tabel 1.1 Jumlah Wajib Pajak Yang Tercatat di DJP

Tahun	2018	2019	2020
Wajib pajak tedaftar	306.003	319.154	374.546
Wajib pajak SPT	74.031	82.066	87.846

Sumber: Kantor Pelayanan Pajak Batam Selatan

Dengan data tersebut dapat kita simpulkan masih banyak WP yang belum melakukan kewajibannya dalam memberi tahu/membayar pajaknya. Di tahun 2018 total WP yang tercatat sebanyak 306.003 WP SPT sebesar 24%, pada tahun 2019 total WP yang tercatat sebanyak 319.154 WP SPT meningkat drastis sebesar 26% sedangkan pada tahun 2020 total WP yang tercatat sebesar 374.546, namun WP SPT lebih sedikit dari tahun 2019 yaitu 23%.

Tingkat kepatuhan menjadi sebagian faktor yang mempengaruhi pennghasilan pajak di Indonesia dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Akan tetapi ada banyak kendala upaya dalam meningkatkan penerimaan negara disektor perpajakan yaitu rendahnya kepatuhan WP, masih banyak terdapat WP yang melakukan kecurangan salah satunya kurang bayar dan masih terdapat WP yang belum memberi tahu/membayar pajaknya terbukti dari pekerja yang tidak mempunyai NPWP, artinya pekerja tersebut belum terdaftar hanya untuk menghindari diri dari kewajibannya.

Adapun faktor yang memicu minimnya kepatuhan WP antara lain sedikitnya kesadaran terhadap kewajibannya pelaku WP, masyarakat merasa tidak terpenuhi akan pelayanan aparat, terbatasnya pemahaman akan peraturan perpajakan serta pembangunan infrastruktur. Pelayanan dapat menyebabkan rendanya kepatuhan karena aparat yang tidak ramah, lambatnya proses penerbitan surat ketetapan pajak yang seharusnya 3 hari menjadi 6 hari, lingkungan yang tidak

nyaman dan layanan yang kurang memadai dan lain-lainnya. Dengan sikap dan situasi tersebut akhirnya bakal menimbulkan kesempatan besar bagi wajib pajak untuk menghindar, mengelakan dan lalai dalam membayar pajaknya.

Pemeriksaan juga bisa membuat rendahnya kepatuhan jika pemeriksaan dilakukan tidak secara rutin dan cepat, sebab pemeriksaan bertujuan untuk menguji dan mengetahui tingkat kepatuhan dalam membayar kewajiban pajaknya. Dilakukannya pemeriksaan untuk membantu DJP mengetahui sejauhmana upaya/tindakan kecurangan nantinya.

Faktor yang ketiga yaitu penerapan sanksi pajak. Sanksi adalah suatu garansi dimana peraturan dan UU yang berlaku bisa diturutin/ditaati/dipatuhi oleh wajib pajak. Menurut riset (Mandowally et al., 2020) sanksi pajak terdapat pengaruh positif dengan kepatuhan WP KPP Pratama Surakarta. Dalam UU KUP No 028 tahun 2007 menjelaskan WP dapat dikenakan sanksi, yaitu sanksi pidana, bunga dan denda administrasi senilai seratus ribu rupiah untuk SPT penghasilan WP pribadi. Akan tetapi wajib pajak masih cenderung menghindar diri dari kewajiban pajaknya walau sanksi pajak jelas tertulis dalam UU. Adapun varian yang ditafsir, kepatuhan WP berpengaruh dalam riset ini ialah pelayanan, pemeriksaan, sanksi. Dari berbagai peneliti banyak yang membuktikan bahwa pentingnya kepatuhan wajib pajak. Namun pada riset sebelumnya ditemukan banyak perbedaan pada hasil riset.

(Nopiana & Natalia, 2018) dari hasil analisisnya mengatakan variabel sosialisasi terdapat hubungan positif maupun signifikan bersamaan dengan kepatuhan WP sebesar 35,9% dan 64,1% sisanya di pengaruhi faktor lain. (Tulenan et al., 2017) hasil penelitiannya bahwa kualitas pelayanan fiskus dan sanksi terdapat hubungan positif dengan kepatuhan WP. (Purba, 2018a) dalam penelitiannya sanksi pajak bersamaan terdapat pengaruh dengan tingkat kepatuhan wajib pajak. (Siregar, 2017) mengungkapkan hasil penelitiannya yakni sanksi pajak terdapat hubungan positif dengan kepatuhan WP saat membayar pajak di KPP Pratama Batam.

(Wahyono et al., 2018) hasil penelitiannya yakni variabel pemeriksan, sanksi secara simultan memiliki pengaruh pada kepatuhan WP sebanyak 75.4% selebihnya 24.6% dipengaruhi varian lain. Dengan berbagai riset terdahulu dengan pokok pembasan yang sama oleh sebab itu, peneliti terdorong untuk memahami lebih jauh tentang: "**Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Pribadi Di KPP Pratama Batam Selatan".**

1.2 Identifikasi Masalah

Dengan penjelasan diatas, sehingga permasalahan bisa diuraikan antara lain:

1. Pelayanan serta kepatuhan WP masih tergolong rendah.
2. Pemeriksaan memicu ketidakpatuhan WP di kota Batam
3. Sanksi pajak yang diterapkan kurang tegas yang mengakibatkan WP tidak jera.
4. Kepatuhan WP di kota Batam rendah.

1.3 Batasan Masalah

Agar peneliti bisa fokus pada subjek dan mencegah terlalu banyak diskusi yang mengarah pada kesalahan dalam kesimpulan masalah, maka dibatasi bahwa faktor yang diterapkan sebagai variabel penjelas adalah pelayanan, pemeriksaan, sanksi dan variabel terikat yaitu kepatuhan wajib pajak. Data yang digunakan dalam riset tersebut yaitu total WP yang tercatat di KPP Batam Selatan.

1.4 Perumusan Masalah

Rumusan masalah yang terdapat pada riset ini yaitu apakah:

1. Pelayanan terdapat pengaruh dengan kepatuhan WP pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Batam Selatan?
2. Pemeriksaan terdapat pengaruh dengan kepatuhan WP pribadi di KPP Pratama Batam Selatan?

3. Sanksi terdapat pengaruh dengan tingkat kepatuhan WP di KPP Pratama Batam Selatan?

4. Pelayanan, pemeriksaan dan sanksi pajak bersamaan terdapat pengaruh dengan tingkat kepatuhan WP pribadi di KPP Pratama Batam Selatan?

1.5 Tujuan Penelitian

Peneliti bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis:

1. Pelayanan berpengaruh dengan kepatuhan WP pribadi di KPP Pratama Batam Selatan.

2. Pemeriksaa berpengaruh dengan kepatuhan WP pribadi di KPP Pratama Batam Selatan.

3. Sanksi berpengaruh dengan kepatuhan WP pribadi di KPP Pratama Batam Selatan.

4. Pelayanan, pemeriksaan, dan sanksi pajak terdapat pengaruh dengan kepatuhan WP pribadi secara simultan di KPP Pratama Batam Selatan.

1.6 Manfaat Penelitian

Hasil riset tersebut diinginkan bermanfaat bagi pihak secara teoritis atau secara praktis yaitu:

1.6.1 Aspek Teoritis

Riset ini diminta akan bermanfat dalam memberikan pernyataan empiris tentang faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Dan bisa menjadi refrensi dan perbandingan bagi peneliti berikutnya untuk meningkatkan ilmu pengetahuan dalam dunia pendidikan.

1.6.2 Aspek Praktis

1. Bagi mahasiswa

   Untuk di jadikan refrensi penelitian berikutnya dengan judul yang sama dan variabel yang berbeda dan bahan perbandingan bagi peneliti berikutnya.

2. Bagi masyarakat

   Agar masyarakat mengetahui banyak yang berhubungan dengan kepatuhan pajak dan memahami pentingnya kepatuhan wajib pajak.

3. Bagi perusahaan

   Hasil penelitian diminta untuk perusahaan pelayanan pajak khususnya dalam memecahkan masalah berkaitan dengan penelitian.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kajian Teori

2.1.1 Defenisi Pajak

Merupakan partisipasi yang wajib dibayar oleh rakyat pajak kepada negara yang sifatnya memaksa serta tidak memperoleh langsung kompensasi akan tetapi untuk sejahteraan dan kemakmuran rakyat".

Unsur-unsur pajak (Mardiasmo, 2016):

1. Iuran rakyat kepada negara artinya negara berhak memungut pajak berupa uang.
2. Ketetapan UU
3. Tanpa kontraprestasi langsung dari negara untuk ditunjuk.
4. Pajak berfungsi bagi negara dan rakyat dalam keperluan.

(Mardiasmo, 2016) Pajak memiliki fungsi, yaitu:

1. Sebagai anggaran (*budgetair)* artinya asal mula dana untuk pemerintah
2. Sebagai pengatur (*cregulerend*) artinya untuk mengatur dan menerapkan kebijakan pemerintah baik itu sosial maupun ekonomi.

2.1.2 Kepatuhan Wajib Pajak

Didefenisikan suatu perilaku WP dalam melakukan dan membayar setiap kewajiban perpajakan dan menggunakan semua hak perpajakannya berdasarkan ketetapan UU perpajakan (Purba, 2018b). Menurut (Rahayu, 2010) juga mendefenisikan yakni sandaran (*self assessment),* WP berhak menentukan dengan benar, tepat waktu kewajiban perpajakannya membayar dan melaporkan pajaknya. Kepatuhan wajib pajak juga ialah kesadaran seorang wajib pajak yang bersedia

untuk memenuhi kewajiban dengan norma dan aturan yang telah ditetapkan tanpa menerima peringatan atau ancaman, penerapan sanksi, dan pemeriksaan oleh pihak yang berwajib (Tulenan et al., 2017).

(Nopiana & Natalia, 2018) Berikut indikator defenisi kepatuhan yakni dalam:

1. Mendata diri,
2. Memberi tahu ulang SPT,
3. Menghitungan dan melunasi pajak terutang,
4. Membayaran tunggakan.

2.1.3 Pelayanan Pajak

Ialah sesuatu trik petugas dalam memberi layanan jasa sesuai kebutuhan dan harapan yang diperlukan seseorang. Kualitas pelayanan dapat di nilai dari kemampuan, sistem, dan dukungan pimpinan pajak. (Mandowally et al., 2020) jika nilai pelayanan positif akan menjadi keuntungan jika dilihat dari segi pandangan masyarakat dan negara dan akan memberikan *feedback* positif secara tidak lansgung juga akan menumbuhkan kepatuhan. Jenis Pelayanan yang baik berupa kemudahan, kemampuan, kecepatan dan ramah melalui sikap tindakan langsung kepada masyarakat.

Faktor internal wajib pajak yaitu:

1. Efisiensi waktu
2. Lokasi yang ditempuh menuju KPP
3. Kenyaman terhadap fasilitas yang digunakan
4. Peyanan Petugas kurang dalam memenuhi keperluan wajib pajak
5. Wajib pajak yang tidak patuh.

(Herbert Tena, Sondakh, dan Warongan, 2017) Pelayanan dikatakan berkualitas jika:

1. Proses administrasi, informasi yang diterima mudah dipahami dan diterapkan contohnya pada saat mendaftarkan NPWP.
2. Petugas yang memiliki pengetahuan, kemampuan, dan pengalaman yang cukup banyak dalam hal perpajakan agar mudah menjelaskan jika wajib ragu.
3. Teknologi serba cepat yng bias digunkan dimana saja untuk membayar kewajiban berupa e-Bangking, e- SPT, e-Filing, e-regitrasi dan website pajak, guna efesiensi waktu.
4. Sarana dan prasarana KPP seperti TPT (tempat pelayanan terpadu yang luas) untuk menghindari antrian yang panjang.

2.1.4 Pemeriksaan Pajak

Didefenisikan suatu kegiatan mengolah dan mengumpulkan data, bukti dengan tujuan menguji kepatuhan melakukan kewajiban dan mengurangi penyimpangan terhadap dana atas pajak dengan bersandar pada UU pajak (Mardiasmo, 2016: 56).

Menurut keputusan KEMENKEU No. 545/KMK/04/2000 terdapat dua tujuan pemeriksaan (Yuniati, 2018) berdarkan Tata Cara Perpajakan yaitu:

1. Untuk diuji kepatuhan wajib pajak pribadi atau badan dengan hal memberikan ketetapan hukum, keadilan dan penegakkan kepada wajib pajak.
2. Untuk menerapkan UU pemerintah.

(Mardiasmo, 2016) adapun sasaran dan penyidikan yaitu untuk mengetahui adanya:

1. Intepretasi UU yang menyimpang.
2. Penguasaan secara khusus dari penerimaan

3. Kesalahan hitung
4. Pengurangan dan potongan yang salah oleh wajib pajak saat membayar kewajiban pajaknya.

Dilakukannya Pemeriksaan jika terdapat lebih bayar, maka akan diuji kepatuhan wajib pajak dalam hal mengajukan permohonan pengembalian lebih bayar pajak (Mardiasmo, 2016: 57). Wajib pajak bisa melakukan ini yakni:

1. Melaporkan SPT yang dinyatakan lebih bayar
2. Menerima diawal pengembalian lebih bayar pajak
3. Melaporkan SPT yang dinyatakan rugi
4. Melaksanakan PPPLP atau tidak berada di Indonesia selamanya.
5. Melaksanakan pembubaran periode buku atau teknik pembukuan/ karena dilaksanakan penilaian ulang aktiva tetap.
6. Yang tidak/ meyampaikan SPT tetapi lewat jatuh tempo sesuai surat peringatan yang telah ditentukan yang menjadi sasaran pemeriksaan menurut penyelidikan risiko.

2.1.5 Sanksi Pajak

Tindakan yang dilakukan oleh pihak berwajib terhadap pelanggaran UU No. 012 tahun 1994 yang ada agar tidak sewenang-wenangnya melakukan pelanggran. Sanksi tersebut bisa denda dan pidana berlaku kepada jajaran tertinggi dan bawah (rakyat). (Waluyo, 2017 : 30) UU No 006 tahun 1983 sanksi pidana penjara selama 6 bulan sampai 6 tahun dan denda maxsimal 4 kali total pajak yang terutang jika sengaja melanggar dan menimbulkan kerugian pada negara.

(Mardiasmo, 2016 : 63) ditemukan tiga jenis sanksi pidana yaitu:

1. Denda Pidana, yang sifatnya melanggar atau kejahatan
2. Pidana kurungan yang bersifat melanggar

3. Pidana penjara sama dengan poin 2 artinya tindakan terhadap kejahatan yang dilakukan oleh pelaku utam bukan pihak ketiga.

Sanksi administrasi ialah melunasin kerugian negara dalam bentuk denda admin, bunga dan kenaikan (Mardiasmo, 2016) sanksi ini tindakkan utama akan pelanggaran sedangkan sanksi pada pidana ialah upaya terakhir yang dilakukan pemerintah.

2.2 Penelitian Terdahulu

Adapun riset terdahulu yakni:

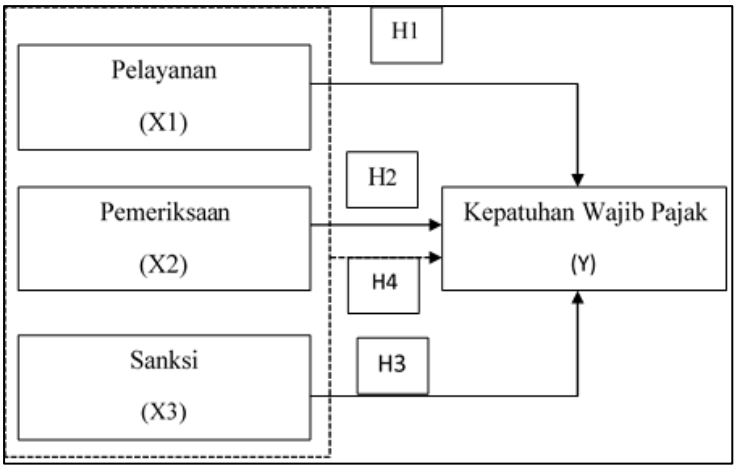
Tabel 2.1 Riset Terdahulu

No.	Nama dan Tahun Peneliti	Judul	Hasil
1	(Nopiana & Natalia, 2018)	"Analisis Sosialisasi Pajak Dan Pemanfatan Teknologi Informasi Terhadap Kepatuhan Pelaporan SPT WP Di Kepulauan Riau"	Secara Simultan Variabel Sosialisasi Dan Pemanfaatan Teknologi terdapat pengaruh penting dengan Kepatuhan Pelaporan SPT
2.	(Yuliadi, 2018)	"Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan WP OP Melalui Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan"	Variabel Kesadaran, Pelayanan terdapat pengaruh penting dengan Kepatuhan WP OP

3.	(Tulenan et al., 2017)	"Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiscus Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan WP OP Pratama Bitung"	Variabel Pelayan, Sanksi Pajak terdapat pengaruh Positif dengan Kepatuhan WP
4.	(Purba, 2018b)	Pengaruh Sanksi Perpajakan, Penerapan E-Filing Dan Sistem Self Assesment Terhadap Kepatuhan WP OP Di Kecamatan Sagulung Kota Batam	Variabel Sanksi, terdapat pengaruh Signifikan dengan Kepatuhan WP OP
5.	(Mandowally et al., 2020)	"Pengaruh Sanksi Perpajakan, Pelayanan Fiskus Dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan WP OP (Studi Empiris Pada WP Yang Terdaftar Di KPP Pratama Jayapura)"	Kualitas Pelayanan, sanksi pajak terdapat pengaruh positif pada Kepatuhan WP
6.	(Mahdi, 2017)	Pengaruh Kesadaran WP Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan WP OP Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Banda Aceh	Variabel Sanksi Pajak Memiliki Pengaruh Positif dengan Kepatuhan WP Pribadi

2.3 Kerangka Pemikiran

Agar peneliti lebih fokus pada pokok pembahasaan diatas sehingga dibuat kerangka penelitian antara lain:



Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran

2.4 Hipotesis Riset

Dari uraian kerangka tersebut, dan riset sebelumnya yang dihasilkan, maka terdapat hipotesis sebagai berikut:

H_1: Pelayanan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan WP pribadi

H_2: Pemeriksaan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan WP pribadi

H_3: Sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan WP pribadi

H_4: Pelayanan, pemeriksaan dan sanksi pajak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan WP pribadi secara simultan

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Riset menggunakan pendekatan kuantitatif untuk menguraikan variabel penelitian.

3.2 Operasional Variabel

Dalam Riset memiliki tiga varian yakni variabel penjelas seperti pelayanan, pemeriksaan, sanksi dan variabel yaitu kepatuhan wajib pajak.

3.2.1 Variabel Independen

Variabel penjelas yaitu mempengaruhi maupun penyebab terjadinya perubahan atau adanya dependen (terikat). Variabel penjelas (x) dalam riset yaitu pelayanan, pemeriksaan, dan sanksi pajak (Sugiyono, 2016:39).

3.2.2 Variabel dependen

Variabel terikat yakni varian yang muncul atau *output* dari variabel penjelas (Sugiyono, 2016:39). Varaibel terikat (y) dalam riset yakni kepatuhan wajib pajak.

3.3 Populasi Dan Sampel

3.3.1 Populasi

Yakni sasaran atau poin yang ditentukan peneliti untuk ditinjau kebenarannya lalu diambil hasilnya (Sugiyono, 2016:80). Populasi yang digunakan sejumlah 374.546 yang tercatat di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batam Selatan periode 2020.

3.3.2 Sampel

Yaitu sebagian dari populasi. Jika populasi sebanyak 374.546 peneliti memiliki keterbatasan sumber daya, waktu serta biaya. Maka peneliti menggunakan sampel dari populasi untuk mewakili (Sugiyono, 2016:120). Untuk memperoleh sampel maka peneliti memakai rumus *slovin* untuk memperoleh total sampel antara lain:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Rumus 3.1 Rumus *Slovin*

KET:

n: Ukuran sampel

N: Total populasi

e: Persen kesalahan yang ditoleransi nilai sampel (dalam riset ini menggunakan e = 10% atau 0.1)

Setelah rumus diatas, peneliti mengambil nilai sampel sejumlah 100 WP dari total WP 374.546 di KPP Pratama Selatan. Dapat dilihat pada perhitungan dibawah ini:

$$n = \frac{374.546}{1 + 374.546\ (10\%)^2}$$

$$n = \frac{374.546}{1 + 374.546\ (0{,}01)}$$

$$n = \frac{374.546}{1 + 3.745{,}46}$$

$$n = \frac{374.546}{3.746{,}46}$$

n = 99.97 = 100 sampel

1.4 Teknik Pengumpulan Data

Penulis memakai strategis guna memperoleh petunjuk. Sumber data penelitian ini yaitu sumber primer (menyebarkan kuesioner kepada wajib pajak) dan sekunder (jurnal, buku dan dokumen) pada KPP Pratama batam selatan. Data bisa terkumpul dengan melakukan wawancara, kuesioner, serta observasi tergantung pada instrumen riset gunakan atau sumbernya (Sugiyono, 2018). Untuk pengumpulan data menggunakan kuesioner pertanyaan atau pernyataan dengan skala *likert* dengan nilai 1-5. Supaya lebih jelas bisa dibawah ini:

Tabel 3.1 Skala Likert

No.	Tahap	Nilai
1.	Sangat Tidak Baik	1
2.	Kurang Baik	2
3.	Cukup Baik	3
4.	Baik	4
5.	Sangat Baik	5

1.5 Metode Analisis Data

Uji data tersebut mengeksplorasi ikatan antara variabel penjelas dan variabel terikat dengan menggunakan *statistical program for social science* versi 28.

3.5.1 Statistik Dekriptif

(Sugiyono, 2016:206) statistik yang meliputi kegiatan menggambarkan atau menjabarkan data yang diterima. Data statistik yaitu sajian data berupa tabel, grafik, diagram, modus, media, mean dan persentase.

3.5.2 Uji Kualitas Data

3.5.2.1 Uji Validitas

(Nopiana & Natalia, 2018) menyatakan uji validitas yakni untuk memahami butir instrumen atas jawaban responden terhadap variabel independen dan variabel dependen dengan cara mengkorelasikan skor item dengan skor total (jumlah dari taip skor item). Kriteria data valid yaitu r tabel dengan signifikan 5%, jika angka positif dan r hitung > r tabel memuhi standar, jika r hitung < r tabel tidak memeuhi standar.

3.5.2.2 Uji Reliabilitas

Ini menggunakan SPSS 22 dapat digunakan sebagai ukuran suatu kestabilan dan konsisten atas jawaban yang berhubungan dengan butir pertanyaan atau pernyataan kuesioner yang dibuat (Purba, 2018). Alhasil pengujian reliabilitas biasanya menggunakan *Cronbach's Alpha* dengan standar alpha 0,6. bila reliabilitas < 0,6 artinya buruk, > 0,6 netral dan jika > 0,8 artinya reliabilitas.

3.5.3 Uji Asumsi Klasik

3.5.3.1 Uji Normalitas

(V. Wiratna Sujarweni & Lila Retnani Utami, 2019:97) menyatakan untuk bisa diketahui angka residual distribusi normal/tidak. Dua cara yaitu metode grafik normal (P-P *Plot of regression standardized residual), dan* Metode pengujian *one sampel Kolmogorov Smirnov.*

3.5.3.2 Uji Multikolonieritas

Menurut (V. Wiratna Sujarweni & Lila Retnani Utami, 2019:105) tujuan pengujian tersebut untuk mengetahui apakah variabel penjelas terdapat korelasi dalam regresi. Model regresi normal tidak menunjukkan adanya hubungan korelasi dengan variabel penjelas, dan jika motode regresi tidak normal akan menunjukkan adanya hubungan korelasi dengan variabel penjelas *(orthogonal).* Dilaksanakan menggunakan angka *tolerance dan variance inflation* (VIF). Bila angka VIF > 10,

angka toleransi minimal 0,1. Sehingga bisa dinyatakan uji tersebut terhindar dari multikolonieritas.

3.5.3.3 Uji Heteroskedastisitas

Dilakukannya untuk mengetahui adakah terdapat perbedaan varian suatu observasi ke observasi lain dalam model regresi. Model regresi yang normal yaitu homokedastisitas dan heteroskedastisitas (V. Wiratna Sujarweni & Lila Retnani Utami, 2019:139) Untuk memprediksi ada tidaknya heteroskedastisitas ditunjukkan pada gambar *Scatter plot* yang dilakukan dengan uji *Gletjser*.

3.5.4 Analisis Regresi Linear Berganda

Dipakai agar mengetahui hipotesis yang diterapkan diterima atau ditolak, maupun hubungan variabel penjelas dengan variabel terikat positif atau negatif. Variabel penelitian diuji dengan pengujian simultan dengan signifikan simultan (Sugiyono, 2016).

3.6 Uji Hipotesis

3.6.1 Uji T

Dipakai agar memahami apakah variabel penjelas dan variabel terikat apakah signifikan/tidak secara parsial. Standar pengujian yang signifikan yaitu 0,05 dan 2 sisi. Jika angka signifikan < derajat kepercayaan, sehingga hipotesis alternative diterima dan dinyatakan variabel penjelas mempengaruhi sebagian variabel tarikat (V. Wiratna Sujarweni & Lila Retnani Utami, 2019).

Berikut rumus uji T:

$$t_{hitung} = r \frac{\sqrt{n-2}}{\sqrt{(1-r^2}}$$

Rumus 3.2 Uji T

KET:

r = koefisien korelasi parsial

k = total variabel penjelas

n = jumlah sampel

r^2 = koefisien determinasi

3.6.2 Uji F

Dipakai untuk diketahui pengaruh variabel penjelas dengan terikat apakah siginifikan pada saat bersamaan dengan variabel dependen dalam model regresi standar kepercayaan yang diterapkan yaitu 0,05. Bila angka f hitung > f tabel, jadi semua variabel penjelas berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat secara bersamaan.

3.6.3 Koefesiendeterminasi (R^2)

Koefisiensi determinasi dilambangkan r^2 biasanya hasil dalam bentuk persentase (%) diterapkan untuk menilai variabel terikat terhadap perubahan (naik/turun) varaiabel terikat (y).

Koefisien ini digunakan untuk diketahui besar persentase variabel terikat r^2= 0 artinya sedikitpun tidak berpengaruh variabel penjelas dengan variabel terikat, sedangkan r^2 = 1 artinya variabel penjelas dengan variabel terikat terdapat pengaruh sebesar r^2%, sisanya diterangkan dengan variabel lain (V. Wiratna Sujarweni & Lila Retnani Utami, 2019:154).

3.7 Lokasi dan Jadwal Riset

3.7.1 Lokasi Riset

Tempat riset di KPP Pratama Batam Komp. Permata Niaga Bukit Indah Blok A1 Sukajadi, Kota Batam, Kepulauan Riau 29444, Indonesia.

3.7.2 Jadwal Riset

Jadwal riset mulai dari bulan Maret s/d agustus 2021.

Tabel 3. 2 Jadwal Penelitian

NO.	KEGIATAN	MARET	APRIL	MEI	JUNI	JULI	AGUSTUS
		2021					
1	ACC Judul						
2	Penulisan Skripsi						
3	Bimbingan						
4	Pengolahan Data						
5	Penyelesaian						
6	Sidang						
7	Revisi Dan Pengumpulan						

Sumber: Peneliti, 2021