

**PENGARUH PENERAPAN E-SPT, PEMAHAMAN
PERPAJAKAN DAN PELAYANAN FISKUS
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB
PAJAK DI KPP PRATAMA
BATAM SELATAN**

SKRIPSI



Oleh:

Rani Adelina Rumahombar

170810243

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

**PENGARUH PENERAPAN E-SPT, PEMAHAMAN
PERPAJAKAN DAN PELAYANAN FISKUS
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB
PAJAK DI KPP PRATAMA
BATAM SELATAN**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi sasalah satu syarat
Memperoleh gelar sarjana**



Oleh:

Rani Adelina Rumahombar

170810243

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

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Rani Adelina Rumahombar

NPM : 170810243

Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora

Program Studi : Akuntansi

Menyatakan bahwa “Skripsi” yang saya buat dengan judul :

“PENGARUH PENERAPAN E-SPT, PEMAHAMAN PERPAJAKAN DAN PELAYANAN FISKUS TERJADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DI KPP PRATAMA BATAM SELATAN”

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

Apabila ternyata didalam 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.

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

Batam, 29 Juli 2021

Rani Adelina Rumahombar
170810243

**PENGARUH PENERAPAN E-SPT, PEMAHAMAN
PERPAJAKAN DAN PELAYANAN FISKUS
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB
PAJAK DI KPP PRATAMA
BATAM SELATAN**

SKRIPSI

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

**Oleh:
Rani Adelina Rumahombar
170810243**

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal
Seperti tertera dibawah ini**

Batam, 29 Juli 2021



**Vargo Christian L. Tobing, S.E., M.Ak
Pembimbing**

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini untuk menganalisis seberapa besar pengaruh penerapan E-SPT, pemahaman perpajakan dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Batam Selatan. Pengumpulan data ini dilakukan dengan kuesioner yang diukur melalui skala *likert*. Populasi yang diambil dalam penelitian ini yaitu para wajib pajak Orang Pribadi yang sudah terdaftar di KPP Pratama Batam Selatan yang berjumlah 346.894 orang dan teknik penentuan sampel dilakukan dengan memakai penghitungan rumus slovin, dari perhitungan rumus slovin diperoleh jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 responden wajib pajak orang pribadi. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian adalah analisis data secara kuantitatif dengan teknik pengumpulan datanya yaitu dengan analisis deskriptif, Uji Validitas, Uji Reabilitas, Uji Regresi Linier Berganda, Uji Normalitas, Uji Multikolonieritas, Uji Heteroskedastisitas, Uji F, Uji T dan Uji Determinasi. Data diolah dengan menggunakan aplikasi SPSS 25. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel penerapan E-SPT berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, variabel pemahaman perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, variabel pelayanan fiskus tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, dan variabel penerapan E-SPT, pemahaman perpajakan, dan pelayanan fiskus secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Batam Selatan.

Kata Kunci: Kepatuhan Wajib Pajak; Pelayanan Fiskus; Pemahaman Perpajakan; Penerapan E-SPT.

ABSTRACT

The purpose of this study was to analyze how much influence the application of E-SPT, understanding of taxation and tax service services had on taxpayer compliance at KPP Pratama Batam Selatan. This data collection was done by using a questionnaire which was measured using a Likert scale. The population taken in this study are individual taxpayers who have been registered at the KPP Pratama Batam Selatan, totaling 346.849 people and the sampling technique is carried out using the slovin formula calculation, from the slovin formula calculation, the number of samples in this study is 100 taxpayer respondents. private person. The data analysis method used in this study is quantitative data analysis with data collection techniques, namely descriptive analysis, Validity Test, Reliability Test, Multiple Linear Regression Test, Normality Test, Multicollinearity Test, Heteroscedasticity Test, F Test, T Test and Determination Test. The data was processed using the SPSS 25 application. The results of this study indicate that the variable the application of E-SPT has a significant effect on taxpayer compliance, the variable understanding of taxation has a significant effect on taxpayer compliance, the tax service variable has no significant effect on taxpayer compliance, and the variable application of E-SPT, understanding of taxation, and tax service services together have a significant effect on taxpayer compliance at KPP Pratama South Batam.

Keywords: *Application of E-SPT; Fiscal Service; Taxpayer Compliance; Tax Understanding;*

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas rahmat Tuhan Yang Maha Esa telah melimpahkan segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi sastra satu (S1) pada Program Studi Akuntansi 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 tidak akan berwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Rektor Universitas Putera Batam Ibu Dr. Nur Elfi Husda S.Kom., M.Si.
2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Bapak Dr. Michael Jibrael Rorong, S.T., M.I.Kom.
3. Ketua Program Studi Akuntansi Bapak Haposan Banjarnahor S.E., M.Si.
4. Dosen Pembimbing Bapak Vargo Christian L. Tobing, S.E., M.Ak..
5. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam.
6. Staff dan Instansi KPP Pratama Batam Selatan yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian di instansi tersebut.
7. Kedua orang tua yang telah memberikan dukungan dan doanya untuk kesuksesan penulis.
8. Seluruh karib kerabat, teman seperjuangan angkatan 2017 yang telah mendukung penulis serta terlibat baik secara langsung atau tidak langsung dalam menyelesaikan tugas ini.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas kebaikan dan selalu mencurahkan rahmat hidayah serta taufiknya-Nya, Aamiin.

Batam, 28 Juli 2021

Rani Adelina Rumahombar

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR RUMUS	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah	8
1.3 Batasan Masalah	8
1.4 Rumusan Masalah	8
1.5 Tujuan Penelitian.....	9
1.6 Manfaat Penelitian.....	10
1.6.1 Manfaat Teoritis.....	10
1.6.2 Manfaat praktis	10
BAB II TINJUAN PUSTAKA	11
2.1 Landasan Teori	11
2.1.1 Pajak.....	11
2.1.2 Penerapan E-SPT.....	13
2.1.3 Pemahaman Perpajakan	15
2.1.4 Pelayanan Fiskus	17
2.1.5 Kepatuhan Wajib Pajak	19
2.2 Penelitian Terdahulu	22
2.3 Kerangka Berpikir	24
2.3.1 Penerapan E-SPT Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	24
2.3.2 Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	25
2.3.3 Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	26
2.4 Hipotesis	27
BAB III METODE PENELITIAN	28
3.1 Desain Penelitian	28
3.2 Definisi Operasional Variabel	28
3.2.1 Variabel Independen	29

3.2.2	Variabel Dependen	31
3.3	Populasi Dan Sampel	33
3.3.1	Populasi.....	33
3.3.2	Sampel.....	34
3.4	Jenis Dan Sumber Data.....	35
3.5	Teknik Pengumpulan Data	35
3.6	Teknik Analisis Data.....	36
3.6.1	Analisis Deskriptif.....	36
3.6.2	Uji Kualitas Data	37
3.6.3	Uji Asumsi Klasik	37
3.6.4	Uji Regresi Linier Berganda	39
3.6.5	Uji Hipotesis.....	39
3.7	Lokasi Dan Jadwal Penelitian.....	42
3.7.1	Lokasi.....	42
3.7.2	Jadwal Penelitian	43
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		45
4.1	Hasil Penelitian	45
4.1.1	Profil Responden	45
4.1.2	Analisis Deskriptif.....	45
4.1.3	Uji Kualitas Data	46
4.1.4	Uji Asumsi Klasik	50
4.1.5	Uji Pengaruh.....	54
4.1.6	Uji Hipotesis.....	55
4.2	Pembahasan	58
4.2.1	Pengaruh Penerapan E-SPT Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	58
4.2.2	Pengaruh Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	59
4.2.3	Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	60
4.2.4	Pengaruh Penerapan E-SPT, Pemahaman Perpajakan, Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	61
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		62
5.1	Kesimpulan.....	62
5.2	Saran.....	63
DAFTAR PUSTAKA		64
LAMPIRAN.....		67

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran	26
Gambar 4. 1 Uji Normalitas Kurva Histogram.....	50
Gambar 4. 2 Uji Normalitas Grafik <i>Normal P – P Plot of Regression Stabdardized..</i>	51

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Tingkat Kepatuhan WP di KPP Pratama Batam Selatan	2
Tabel 3. 1 Operasional Variabel	32
Tabel 3. 2 Jadwal Penelitian	43
Tabel 4. 1 Hasil Analisis Deskriptif	45
Tabel 4. 2 Hasil Uji Validitas Penerapan E-SPT (X1)	47
Tabel 4. 3 Hasil Uji Pemahaman Perpajakan (X2).....	47
Tabel 4. 4 Hasil Uji Pelayanan Fiskus (X3)	47
Tabel 4. 5 Hasil Uji Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	48
Tabel 4. 6 Hasil Uji Reliabilitas Penerapan E-SPT (X1)	48
Tabel 4. 7 Hasil Uji Reliabilitas Pemahaman Perpajakan (X2)	49
Tabel 4. 8 Hasil Uji Reliabilitas Pelayanan Fiskus (X3).....	49
Tabel 4. 9 Hasil Uji Reliabilitas Kepatuhan WP (Y)	49
Tabel 4. 10 Hasil Uji <i>One Sample Kolmogorov Smirnov</i>	52
Tabel 4. 11 Hasil Uji Multikolinearitas	53
Tabel 4. 12 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	53
Tabel 4. 13 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	54
Tabel 4. 14 Hasil Uji T	56
Tabel 4. 15 Hasil Uji F	57
Tabel 4. 16 Hasil Uji Determinasi	58

DAFTAR RUMUS

Rumus 3. 1 Rumus Slovin.....	34
Rumus 3. 2 Uji Regresi Linier berganda.....	39
Rumus 3. 3 Uji T	40
Rumus 3. 4 Uji F	41

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Indonesia ialah negara berkembang bersama kepadatan populasi yang sangat tinggi dan wilayah amat luas. Demikian pula Indonesia bertujuan untuk menaikkan tingkat perkembangan ekonomi, martabat, maupun sekaligus memberikan kesejahteraan bagi seluruh rakyat Indonesia secara merata. Maka sebab itu, negara mesti cerdas dalam mengatur seluruh penerimaan negara. Pembangunan negara itu juga yaitu gerakan yang terus menerus terjadi dan berkembang dengan tujuan untuk mewujudkan serta menciptakan penduduk yang kaya dan makmur. Pembayaran dari pembangunan ini diwujudkan dalam rencana pendapatan dan konsumsi negara. Penerimaan negara yang ialah asal utama subsidi negara dalam APBN yang juga mencakup pelaksanaan pendapatan taksiran dan pendapatan bukan pajak.

Pajak yakni salah satu asal penerimaan negara yang dipakai guna mendukung pengeluaran pemerintah serta kemajuan negara. Pajak juga bisa diartikan seperti kontribusi rakyat terhadap negara dengan didasarkan pada aturan perundangan yang berlaku yang diselenggarakan guna kepentingan pemerintah dalam rangka meningkatkan kesejahteraan umum. Pajak merupakan sumber pendapatan negara terbesar nasional dari sektor dalam negeri. Bukan hanya itu, asal usul pendapatan pemerintah pun bisa bersumber dari luar negeri, yang biasanya berasal dari pendapatan luar negeri. Pelaksanaan program kerja

pemerintah di tingkat nasional dan internasional membutuhkan dana yang besar, dan pemerintah Indonesia tidak boleh bergantung pada sumber pendapatan eksternal yang dapat mengurangi utang negara kepada investor asing. Pendapatan pemerintah bisa didapat dari berbagai jenis pajak, contohnya ialah pajak yang dihasilkan oleh orang pribadi. Orang yang memiliki pemasukan dan sudah mencapai syarat subjektif maupun objektif wajib mengajukan diri di kantor DJP selaku Wajib Pajak. Semua pemasukan yang berkaitan dari usaha atau jasa yang diterima, termasuk upah, tunjangan maupun gaji dan aneka imbalan yang dibayarkan oleh boss nya ataupun pemasukan dalam wujud lain, wajib diumumkan selaku subjek penghasilan. (Agustini & Widhiyani, 2019).

Sumber penerimaan terbesar dalam APBD adalah penerimaan pajak. Dari tahun ketahun penerimaan nasional dari sektor pajak terus menerus mencapai kenaikan. Hal ini menyebabkan pemerintah gencar melakukan upaya untuk menaikkan tingkat pendapatan dari pajak. Direktorat Jenderal Pajak merupakan lembaga yang berwenang menyelenggarakan perpajakan. Untuk merealisasikan penerimaan tersebut diperlukan usaha yang optimal dari direktorat jenderal pajak (DJP) selaku lembaga negara yang berada dalam wewenang kementerian keuangan dapat diberikan wewenang dan tanggung jawab untuk merealisasikan penerimaan negara disektor pajak.

Tabel 1. 1 Tingkat Kepatuhan WP di KPP Pratama Batam Selatan

Tahun	WPOP yang Terdatar	Jumlah Wajib Lapo	Jumlah Yang Melapor	Taraf kepatuhan
2016	257.789	65,292	58,374	89%
2017	268.982	57,143	49,849	87%
2018	283.327	50,080	44,981	89%
2019	295,043	54.613	48,451	86%
2020	346,894	54,202	47,242	87%

Sumber : (KPP Pratama Batam Selatan)

Berdasar data di tabel 1.1 di tahun 2016 taraf kepatuhan 89% dengan WPOP yang tercatat sebanyak 257,382 dengan jumlah yang melaporkan pajaknya sebanyak 58,374 pada. Pada tahun 2017 tingkat kepatuhan mengalami penurunan menjadi 87% dengan wajib pajak yang tercatat 268,540 dengan jumlah yang melaporkan pajaknya sejumlah 49,849. Ditahun 2018 mengalami kenaikan tingkat kepatuhan wajib pajak sejumlah 89% dengan jumlah wajib pajak yang terdaftar 283,327 tetapi berkurang wajib pajak yang melapor pajaknya. Pada tahun 2019 tingkat kepatuhan mengalami penurunan sebesar 86% dan WP yang melaporkan bertambah dari tahun lalu. Pada tahun 2020 ingkat kepatuhan mengalami penaikkan sebesar 87% dengan jumlah pajak yang meningkat dan berkurang Wajib Pajak (WP) yang melaporkan pajaknya yakni 47.242..

Kepatuhan WP bisa diartikan seperti tindakan wajib pajak ketika memenuhi seluruh komitmen perpajakannya dan menggunakan wewenang perpajakan. Keptuhan wajib pajak merupakan kesediaan untuk mencapai komitmen perpajakannya. Tidak ada investigasi menyeluruh sesuai aturan yang berlaku. Dalam penyelidikan ini, peringatan dan ancaman mengenai kepatuhan terhadap pembatasan hukum dan administrasi didefinisikan sebagai kondisi ketika wajib pajak berupaya mengetahui seluruh undang-undang perpajakan. Format pajak yang jelas dan sempurna. Sejumlah pembayaran pajak dihitung secara akurat maupun dihitung dalam batas waktu yang sudah ditentukan. Satu diantara kajian yang dilaksanakan ialah menaikkan layanan perpajakan. Besarnya pajak yang diberikan dapat menentukan hak APBN untuk mengendalikan belanja pemerintah,

pembangunan fiskal, dan belanja harian fiskal. sehingga pajak memiliki peranan yang sangat berarti pada pendapatan nasional selama ini. (Agustini & Widhiyani, 2019).

Dibatas sendiri taraf kepatuhan WP masih dapat dikatakan kecil sebab banyaknya WP yang sudah mendaftarkan diri tetapi masih belum melapor SPT nya. Maka guna mengatasi masalah ini Direktorat Pajak mengusahakan menyelenggarakan sosialisasi yang berhubungan dengan pajak dan hukum yang berhubungan tentang pentingnya membayar pajak dan melaporkan pajaknya dengan cara menerapkan E-SPT guna mempermudah WP melapor pajaknya, memberi pengertian pada WP mengenai pentingnya membayarkan dan melaporkan pajaknya dan serta memberikan kualitas pelayanan yang maksimal terutama kepada para aparat pajak untuk mendorong wajib pajak melaporkan dan membayar pajaknya

E-SPT merupakan modul kualitas yang dibuat untuk menolong Wajib Pajak ketika melaksanakan kewajiban pajaknya dan mengembangkan Surat Pernyataan Kewajiban Pajak ini yang dapat meningkatkan kinerja DJP dan memberikan kemudahan dalam pengolahan data perpajakan bagi masyarakat umum saat menyusun SPT. Pemerintah berfungsi untuk mendanai pengeluaran negara lewat pengambilan serta pelaporan pajak pada wujud SPT, dengan memberikan keyakinan serta bantuan dari seluruh rakyat atas itikad baik negara untuk menggunakan modal dari penerimaan pajak, pemerintah berjanji kepada rakyat. Nomor Umum 06/PJ/2009 mengenai bagaimana cara pelaporan Surat Pemberitahuan ini dibelakukan di tanggal 1 Juli 2009. Pelaporan SPT yang benar

juga diterangkan dalam UU Ketentuan Umum serta bagaimana Cara Perpajakan selaku satu diantara kewajiban WP. (Sulistiyorini, Nurlaela, & Chomsatu, 2017).

Aplikasi e-SPT disajikan kepada dukungan TI dalam bentuk formulir elektronik. Presentasi dilakukan secara real time oleh departemen pajak umum secara terintegrasi. Penyajian sistem SPT tidak sesederhana itu, namun wajib pajak belum sepenuhnya mengetahui penyajian SPT dan mekanisme fungsionalnya, yang tentunya mempersulit pemasukan data dan dokumen. Kepatuhan dan kesadaran perpajakan juga diperlukan, dan implementasi e-SPT harus didukung untuk membayar kewajibannya sebagai WP secara baik serta benar. Kepatuhan WP bisa bermakna selaku tindakan wajib pajak yang sudah menjalankan seluruh kewajibannya sebagai wajib pajak serta menuntut segala wewenang dengan melihat pada hukum perpajakan yang diterapkan. Dengan ini harus meningkatkan kualitas pelayanan perpajakan dan meningkatkan kepuasan wajib pajak. Ketika memakai laporan e-SPT, Wajib Pajak diharapkan bisa mempermudah Wajib Pajak untuk melaporkan dan membayar. *E-system* yang diterbitkan berwujud *e-Registration*, *e-SPT* dan *e-EFIN* (Ningsih, Sari, & Heryenzus, 2019). Pada studi terdahulu yang dibuat oleh (Sulistiyorini et al., 2017) tentang E-SPT Hal ini menunjukkan bahwa penerapan e-SPT berpengaruh positif signifikan pada kepatuhan WP. WP diinstruksikan guna memuat SPT nya secara langsung, sehingga SPT menjadi tambah singkat, gampang serta cepat. Ini hanya sebagian manfaat penetapan tujuan yang dapat digunakan. E-SPT dapat dikatakan lebih baik dibanding dengan mengisi manual .Hal ini dikarenakan WP tidak lagi harus mengisi datanya dalam format SPT tanpa petunjuk langsung bagaimana cara

menghitung besarnya pajak. Keunggulan lain dari E-SPT adalah efisiensinya yang tinggi dalam menyimpan data terkait wajib pajak dan dengan diterapkannya E-SPT ini diharapkan dapat menaikkan tingkat kepatuhan WP.

Pemahaman WP tentang hukum serta konsep perpajakan mempengaruhi kepatuhan WPOP. Saat ini penerimaan negara Indonesia amat dipengaruhi oleh tingkat kepatuhan WP. Pengertian WP memberi kontribusi yang signifikan pada *self assesment system*, sebab WP wajib mengkalkulasi, membayar, serta melaporkan pajaknya sendiri. Kurangnya pemahaman perpajakan mengurangi taraf kepatuhan formal pajak (Maharani, Cahyaning & Rosydi, 2017). Wajib pajak juga harus mengetahui dan paham tentang ketentuan perpajakannya, dengan maksud sebagai pengerti peraturan serta bagaimana cara lazim perpajakan guna melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT), batas akhir penyelesaian maupun pelaporannya, serta pembayaran. Pemahaman pajak yang dimiliki oleh WP yaitu perihal yang paling mendasar yang harus dipunyai WP disebabkan dengan tidak memiliki pemahaman pajak, akan sulit untuk WP melakukan kewajiban pajaknya. WP yang tak paham dengan aturan perpajakan mempunyai kecenderungan tidak melakukan tanggung jawab pajaknya serta menyeleweng dari hukum pajanya yang berlaku. Dalam penelitian terdahulu yang dibuat oleh (Hartati & Kartika, 2019) mengenai pengertian WP memperlihatkan kalau pemahaman WP berdampak positif serta signifikan pada kepatuhan WP, karena tingkat pemahaman perpajakan yang dimiliki oleh para wajib pajak Undang-undang perpajakan yang ada mendorong dan mempengaruhi WP guna menaati UU perpajakan. Karena mereka dapat menghitung pajak yang dibayarkan dan

merealisasikan pajak tambahan, mereka memahami bahwa hak dan kewajiban mereka lebih mudah.

Kualitas pelayanan perpajakan juga menjadi salah satu implikasi untuk meningkatkan kepatuhan dalam kinerja perpajakan, (Purba, 2019) Kualitas pelayanan perpajakan perlu ditingkatkan oleh fiskus. Oleh sebab itu, tingkat kualitas pelayanan harus dinaikkan guna memenuhi pelayanan yang nyaman dan visibilitas wajib pajak yang baik. Seorang fiskus yang suportif, jujur, menegakkan hukum perpajakan, tidak memperumit serta membingungkan wajib pajak, harus dapat menangani perosalan pada wajib pajak. Manfaat wajib pajak serta kecakapan system informasi perpajakan tergolong pada pelayanan fiskus. Fiskus harus menaikkan tingkat kualitas pelayanan yang diserahkan kepada wajib pajak melalui support system. Hal ini mempermudah wajib pajak untuk melaporkan dan membayarkan kewajiban perpajakannya. Sistem pendukung yang diciptakan oleh pemerintah guna modernisasi, misalnya e-registration, e-billing, e-filing, e-spt, kotak surat, dll. Penelitian sebelumnya terhadap pelayanan pelayanan perpajakan yang dilakukan oleh (Putri & Setiawan, 2017) memperlihatkan kalau layanan fiskus mempunyai dampak yang positif serta signifikan pada kepatuhan WP. Kualitas pelayanan juga menjadi suatu faktor utama yang memberikan pengaruh pada kepatuhan WP. Layanan bermutu tinggi merupakan layanan yang bisa memenuhi kepuasan pada para WP sesuai dengan ketentuan pelayanan yang harus dilaksanakan selamanya. permintaan pelayanan yang jitu, cepat, gampang dan murah menuntut rakyat untuk memenuhi komitmen perpajakannya. Dengan memberikan pelayanan prima, wajib pajak bisa lebih patuh.

Berdasarkan latar belakang, peneliti tertarik guna mengangkat permasalahan dengan melaksanakan studi mengenai **“PENGARUH PENERAPAN E-SPT, PEMAHAM PERPAJAKAN DAN PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DI KPP BATAM PRATAMA SELATAN”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasar latarbelakang yang sudah dijelaskan hingga identifikasi persoalan di studi ini yakni:

1. Kurangnya kepatuhan WP dalam membayar pajak.
2. Kurangnya pengetahuan WP tentang cara menggunakan E-SPT.
3. Masih kurangnya pemahaman WP mengenai perpajakan.
4. Peningkatan kualitas layanan yang dilakukan oleh petugas hendak menaikkan kepatuhan WP.

1.3 Batasan Masalah

Berdasar identifikasi persoalan yang, hingga dikarenakan penulis menyadari keterbatasan waktu serta daya maka dari itu peneliti memberikan pembatasan persoalan secara jelas yaitu:

1. Wajib pajak yang dikaji yakni WP orang pribadi
2. Objek pada studi yaitu DI KPP PRATAMA BATAM SELATAN

1.4 Rumusan Masalah

1. Bagaimanakah pengaruh implementasi E-SPT pada kepatuhan WP di KPP Pratama Batam Selatan?

2. Bagaimanakah pengaruh pemahaman perpajakan pada kepatuhan WP di KPP Pratama Batam Selatan?
3. Bagaimanakah pengaruh pelayanan fiskus pada kepatuhan WP di KPP Pratama Batam Selatan?
4. Bagaimanakah pengaruh implementasi E-SPT, pemahaman perpajakan serta pelayanan fiskus pada kepatuhan WP di KPP Batam Pratama Selatan?

1.5 Tujuan Penelitian

1. Guna tahu dampak implementasi E-SPT pada kepatuhan WP di KPP Pratama Batam Selatan.
2. Guna tahu dampak pemahaman perpajakan pada kepatuhan WP di KPP Pratama Batam Selatan.
3. Guna tahu bagaimanakah layanan Fiskus pada WP di KPP Pratama Batam Selatan.
4. Guna tahu dampak implementasi E-SPT, pemahaman perpajakan serta pelayanan fiskus dalam kepatuhan WP di KPP Pratama Batam Selatan.

1.6 Manfaat Penelitian

1.6.1 Manfaat Teoritis

1. Hasil studi ini dapat dijadikan selaku material referensi juga bahan pertimbangan untuk peneliti yang melaksanakan studi materi yang sama.
2. Dengan terdapatnya studi ini dapat meningkatkan pengetahuan serta wawasan serta perkembangan ilmu yang didapat. Utamanya dibidang perpajakan.

1.6.2 Manfaat praktis

1. Bersama adanya penelitian ini, penulis mampu mengimplementasikan ilmu dan daya beserta wawasan yang diperoleh sepanjang kuliah.
2. Untuk pemerintahan bisa memberi parameter yang mampu berdampak ke taraf kepatuhan WP.
3. Bermanfaat untuk pihak yang terkait sebagai bahan referensi ataupun pertimbangan untuk menentukan langkah mengurus WP orang pribadi.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Pajak

2.1.1.1 Pengertian Pajak

(Sutedi, 2016) Pajak adalah kontribusi publik untuk keuangan pemerintah di bawah hukum yang berlaku, mereka dapat ditegakkan dan tidak menerima kompensasi langsung. Pemerintah dapat memungut pajak dari rakyat berdasarkan persetujuan yang sah untuk mensejahterakan rakyat.

Pajak juga merupakan kewajiban yang dibebankan langsung kepada masyarakat oleh orang pribadi atau organisasi yang memperoleh penghasilan sebagai dana bagi pemerintah, sebagai dana untuk mencapai tujuan kepentingan semua orang pribadinya, dan akan dikenakan sanksi jika tidak dilaksanakan. Dalam hukum. Pajak adalah pajak menurut undang-undang dalam arti bahwa pemerintah daerah atau pusat membayar pajak yang dipungut oleh pemerintah digunakan sebagai penggunaan belanja pemerintah umum (Ratnawati, Juli, & Hernawati, 2016).

2.1.1.2 Fungsi Pajak

Sebagai suatu sumber penghasilan negara pajak bisa berfungsi sebagai menutupi seluruh belanja negara, tergolong belanja rancangan negara, memegang peranan yang amat penting untuk kemajuan negara, termasuk dalam penerapan pembangunan, Menurut (Ersania & Merkusiwati, 2018) fungsi pajak tergolong

jadi 2 yakni :

1. Fungsi anggaran (budgetair), adalah asal mula pendapatan yang dipakai negara guna menutupi semua pengeluaran.
2. Fungsi mengatur (regulerend), digunakan menjadi media untuk melakukan kebijakan negara baik dibidang kemasyarakatan maupun perniagaan.

2.1.1.3 Sistem Pemungutan Pajak

DiIndonesia memiliki beberapa system pengambilan pajaak berdasar (Subarkah & Dewi, 2017) adalah sebagai berikut:

1. Official Assessment System adalah salah satu media pembayaran pajak yang memungkinkan pegawai pajak untuk memastikan besar kecilnya pajak yang dibayarkan oleh para wajib pajak. Fitur-fiturnya :
 - a. Pemerintah berwenang menetapkan besarnya pajak yang belum dibayar
 - b. Wajib pajak memiliki sifat yang pasif.
 - c. Pajak yang masih harus dibayar terjadi setelah fiskus menerbitkan surat keputusan pajak.
2. Self Assessment System adalah system pengambilan pajak bagi pegawai untuk memastikan besar kecilnya pajak yang dibayar oleh WP. Ciri-cirinya
 - a. Pemerintah berwenang menetapkan besar kecilnya pajak yang belum dibayar
 - b. WP aktif, mulai dengan mengajukan, menyatakan serta menghitung pembayaran pajaknya.
 - c. Pemerintah (fiskus) tidak ikut campur serta cuma memonitor.

3. **With Holding System Official Assessment System** yakni system pengambilan pajak yang memungkinkan pemerintah (fiskus) guna menetapkan banyaknya pajak yang terutang pada WP. Ciri-cirinya:
 - a. Pemerintah (fiskus) berwenang menetapkan besarnya pajak yang belum dibayarkan
 - b. WP memiliki sifat yang pasif.
 - c. Pajak yang masih harus dibayar akan dikeluarkan setelah penerbitan sertifikat permanen.

2.1.2 Penerapan E-SPT

Penerapan SPT melalui elektronik dimaksudkan guna menyediakan fasilitas yang mudah ketika wajib pajak mengabarkan total pajak yang wajib dibayarnya, dan harus melaporkan kewajibannya langsung ke KPP anda tidak perlu datang. Sesuai dengan (Astuti, Sutanto, & Siddiq, 2020) System penerapan e-SPT dapat mengelola data. Terdapat dua jenis SPT: SPT jangka serta SPT tahunan Penerapan system e-SPT menolong Wajib Pajak meringankan taraf kesulitan dalam mengajukan SPT, menyiapkan SPT, menghitung dan membuang kertas bekas. Dengan diperkenalkannya system E-SPT berharap agar WP dapat meningkatkan kemudahan, keamanan serta kenyamanan, serta kepatuhan pembayaran pajak dengan menggunakan sistem E-SPT..

Bila menggunakan system E-SPT membuat pelaporan SPT bisa lebih cepat dan efisien dari pada menggunakan SPT manual, ketika memakai E-SPT diharapkan wajib Pajak bisa dengan gampang memenuhi kewajiban perpajakannya. Wajib Pajak bisa secara gampang menyelesaikan kewajibannya

sebagai wajib pajak jika memakai E-SPT untuk memenuhi kebutuhan data fiskus melalui sistem komputerisasi sekaligus pelaporan pajak secara cepat dan akurat. E-SPT juga dapat digunakan untuk menerapkan perhitungan secara cepat dan akurat saat menggunakan sistem komputer untuk menghasilkan total sumber daya manusia (SDM) dan laporan SPT yang termasuk dalam perhitungan. Keunggulan lain dari E-SPT adalah Wajib Pajak dapat mengelola data perpajakannya secara sistematis dengan menggunakan sistem komputer. (Martini, Stephanus Yoseph Penawang, 2019).

Seperti disebutkan di www.pajak.go.id, e-SPT memiliki manfaat seperti e-filing di bawah Dirjen Pajak. Selaku salah satu dari modernisasi perpajakan, e-SPT adalah rancangan penerapan yang mempermudah WP guna memberitahukan besaran pajaknya. Berikut beberapa manfaatnya:

1. Attachment dalam format CD/flasdisk, sehingga laporan SPT dapat dieksekusi secara akurat dan aman
2. mengatur informasi pajak perusahaan
3. pengorganisasian data pajak perusahaan yang akurat dan sistematis
4. karena dengan menggunakan komputer perhitungan digunakan secara akurat dan cepat.
5. pembebasan dari laporan pajak.
6. Data yang diberikan oleh WP harus lengkap sebab sistem elektronik yang digunakan untuk mengisi formulir tersebut.
7. Abaikan pemborosan kertas.
8. Pengurangan pekerja pendaftar SPT yang memakan energi.

2.1.2.1 Indikator Penerapan E-SPT

Berikut beberapa indikator dari penerapan E-SPT didalam penelitian ini yang dikembangkan oleh (Martini, Stephanus Yoseph Penawang, 2019) yakni :

1. Kemudahan
2. Lebih Akurat
3. Pelaporan
4. Data Pelaporan perpajakan selalu lengkap

2.1.3 Pemahaman Perpajakan

Pemahaman merupakan hasil dari pengetahuan manusia tentang sesuatu atau objek tertentu, yang dapat berupa ide yang baik melalui akal, semua tindakan manusia secara ideal dipahami oleh manusia. Ini tentang masalah mental. Pajak adalah kontribusi ke kas negara menurut hukum orang yang tidak menerima layanan keuntungan yang terlihat langsung maupun dapat dipakai untuk melunaskan biaya overhead (mungkin berlaku). Jadi, pemahaman perpajakan adalah kemahiran wajib pajak untuk memahami undang-undang perpajakan, berguna untuk biaya pajak yang wajib pajak bayar secara sah ataupun untuk insentif pajak yang bermanfaat bagi kehidupan mereka (Rahayu, 2017). Memahami UU perpajakan yakni satu diantara cara bagi wajib pajak untuk memahami undang-undang perpajakan yang sudah diterapkan. WP yang mengerti hukum perpajakan condong jadi WP yang patuh dan taat. Hal ini sebab mereka yang betul-betul mengerti dapat memahami sanksi administratif dan denda karena membiarkan kewajibannya dan enggan menyampaikan NPWP serta SPT nya. Dan wajib pajak yang belum mengerti tentang undang-undang perpajakan lebih

cenderung menjadi wajib pajak yang belum atau tidak mematuhi undang-undang yang berlaku (Febri & Sulistyani, 2018).

Memahami undang-undang perpajakan penting untuk memfasilitasi perilaku kepatuhan. Jika wajib pajak tidak tahu apa itu undang-undang perpajakan, bagaimana mereka bisa beradaptasi? Dengan pengetahuan wajib pajak, penghindaran pajak dapat diminimalisir. Informasi pajak ini membantu wajib pajak mematuhi pajak mereka dan meningkatkan tingkat kepatuhan mereka. Berdasarkan teori perilaku teori of planed behaviot , pengetahuan wajib pajak meliputi behavyoral belief dalam control beeliefs. Melalu menguasai fungsi pajak, hak, kewajiban, serta pajak lainnya sebagai wajib pajak, orang pribadi dapat memprediksi manfaat dan akibat dari mematuhi atau tidak mematuhi kewajibannya sebagai wajib pajak(Noviantari & Setiawan, 2018).

Disamping itu, wajib pajak yang terbiasa dalam memenuhi kewaiban pajaknya dengan sadar. Mereka sudah tahu bagaimana aliran penerimaan pajak hingga manfaat membayar pajak akhirnya terasa. Bila WP memiliki pemahaman yang cukup tentang pajak, maka WP dapat mengikuti pembayaran pajak. WP yang tak mempunyai pemahaman yang jelas mengenai undang-undang perpajakan cenderung maka tidak patuh dalam membayar pajaknya. Dengan tidak memahami pajak dan keuntungannya, tidak mungkin wajib pajak menyelesaikan perpajakannya dengan itikad baik. Oleh karena itu, dengan memahami manfaat pembayaran pajak dan undang-undag perpajakan yang diterapkan bisa menambah tingkat kepatuhan WP (Rahayu, 2017).

2.1.3.1 Indikator Pemahaman Perpajakan

Berikut Indikator Pemahaman Perpajakan di studi ini yang dikembangkan oleh (Noviantari & Setiawan, 2018) yaitu :

1. Mengerti tata cara perhitungan pajak terutang
2. Mengerti tata cara pembayaran pajak
3. Mengerti tata cara pengisian SPT
4. Mengerti tata cara pelaporan SPT
5. Mengerti atas sanksi keterlambatan

2.1.4 Pelayanan Fiskus

Pelayanan merupakan suatu metode pelayanan (menolong seseorang memenuhi serta mempersiapkan seluruh kebutuhan yang mereka butuhkan). Di sisi lain, fiskus ialah petugas pajak. Oleh karena itu, dalam hal ini pelayanan fiskus bisa dimaksudkan seperti suatu usaha bagi pegawai pajak untuk memenuhi, mengelola, maupun mempersiapkan semua kebutuhan wajib pajak (Anam, Andini, & Hartono, 2018). Pelayanan yang dapat memuaskan harapan wajib pajak dapat membantu memaksimalkan penerimaan pajak. Permintaan bantuan yang murah, cekatan, tidak mahal dan tepat adalah kesempatan bagi pemenuhan seorang wajib pajak (Putri & Setiawan, 2017).

Suatu usaha pemerintah untuk menaikkan tingkat kepatuhan WP bisa dengan menyediakan pelayanan perpajakan yang berkualitas untuk WP. Upaya menaikkan mutu layanan antara lain peningkatan mutu dan kualifikasi teknis tenaga kerja di sektor perpajakan. Pembaruan prasarana semacam pengembangan Pusat Pelayanan Terpadu (TPT) dan memfasilitasi wajib pajak dengan system

informasi menggunakan teknologi Bayar Kewajiban Pajak Kepatuhan WP terhadap kualitas layanan yang dihasilkan oleh otoritas pajak umumnya dijawab secara nyata bahwa wajib pajak patuh terhadap pajak. Kualitas pelayanan adalah tahap kelebihan fiskus yang ditawarkan guna memuaskan kebutuhan wajib pajak. Menilai karakteristik pelayanan fiskus yang dirasakan oleh WP dengan mengotrasikan layanan yang sesungguhnya diterima WP dengan layanan yang diinginkan maupun dibutuhkan. Apabila wajib pajak menerima layanan lebih dari yang diharapkan Kualitas pelayanan perpajakan juga akan baik, tetapi jika wajib pajak mengetahui mendapatkan pelayanan yang kurang dari yang diharapkan. Pelayanan pajaknya berkualitas rendah, jadi bila WP puas dengan layanan pajaknya. Kualitas layanan yang diberi otoritas pajak sangat penting. Hal ini disebabkan karena WP condong taat guna mencukupi kewajiban perpajakannya. (V. A. P. Sari, 2017).

Dalam penelitian (Ester, Nangoi, & Alexander, 2017) Terdapat beberapa unsur yang umum dikatakan dengan 5 dimensi kualitas layanan fiskus yaitu :

1. Tangibles, bukti fisik, keahlian suatu industri untuk membuktikan kehadiran pada pihak luar. Singkatnya, kinerja serta kegunaan alat dan infrastruktur wujud perseroan, serta bentuk area sekitar, merupakan data real dari pelayanan yang diberikan.
2. Reliability, atau keandalan, yang merupakan keterampilan suatu industri guna menyediakan layanan secara akurat dan andal seperti yang dijanjikan.
3. Responsiveness, atau daya tanggap Ini adalah fitur yang membantu menyediakan pelanggan dengan pelayanan yang cepat dan akurat melalui

distribusi informasi yang jelas.

4. Assurance, ataupun jaminan serta kepastian, yakni ilmu, tata krama dan daya karyawan perseroan guna memunculkan kepercayaan customer terhadap perseroan. Ini terdiri dari beberapa bagian termasuk komunikasi, keandalan, keamanan, kompetensi serta kesopanan.
5. Empathy, yaitu memberi perhatian yang jujur, pribadi ataupun pribadi kepada klien dengan berusaha mengerti kemauan klien.

2.1.4.1 Indikator Pelayanan Fiskus

Berikut indikator tentang pelayanan fiskus pada studi ini yang dikembangkan oleh (V. A. P. Sari, 2017) yaitu :

1. Fiskus sudah mempersembahkan pelayanan yang baik.
2. Penyluhan yang dibuat fiskus bisa menuntun pengertian tentang hak serta kewajiban pajak.
3. Fiskus selalu memfokuskan keberatan WP atas pajak yang dikenakan.
4. Kemudahan muntut memperoleh pendapatan layanan ketika melaporkan SPT.
5. Kemudahan atau efisiensi ketika melunasi dan membayarkan pajak.

2.1.5 Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan adalah sikap memenuhi tanggung jawab, yang mencakup kebutuhan untuk mematuhi semua aturan kewajiban. Kepatuhan WP adalah syarat WP guna melaksanakan seluruh tanggung jawab perpajakan dan melakukan kewajiban perpajakannya. Kepatuhan pajak dapat dibedakan jadi dua kategori: kepatuhan pajak resmi dan kepatuhan pajak substansial (V. A. P. Sari, 2017).

Persyaratan kepatuhan ini dipenuhi dengan perlawanan dari wajib pajak. Sebab, selain kesadaran dan solidaritas masyarakat serta pemahaman akan kewajibannya terhadap negara, sebagian besar masyarakat mengeluh. Kepatuhan pajak yakni WP mencukupi kewajiban perpajakannya untuk berkontribusi dalam pembangunan baik secara formal maupun finansial. Kepatuhan pajak didefinisikan sebagai kondisi yakni WP menaati kewajiban perpajakannya serta menggunakan hak perpajakannya. Ada 2 jenis kepatuhan: kepatuhan formal serta signifikan. Kepatuhan formal yakni persyaratan bahwa wajib pajak secara resmi mencukupi kewajiban perpajakannya selaras bersama UU perpajakan. Contohnya, batas waktu pengembalian pajak tahunan individu adalah 31 Maret. (Maharani, Cahyaning & Rosydi, 2017).

Jika wajib pajak mengajukan SPT Tahunan nya terlebih dahulu atau pada tanggal 31 Maret, wajib pajak akan mematuhi aturan resmi, tetapi isinya tidak harus memenuhi aturan substantif. Artinya, wajib pajak secara substansial mematuhi semua pajak substantif. Peraturan. Dengan kata lain, itu adalah undang-undang perpajakan menurut isi dan jiwanya. WP yang menjamin kepatuhan keuangan merupakan WP yang memenuhi SPT secara jujur, sempurna, dan akurat serasi dengan peraturan perundang-undangan dan melaporkannya kepada KPP lebih dulu dari berakhir masa berlakunya. Kewajiban wajib pajak sudah sesuai dengan undang-undang. Di sisi lain, hak wajib pajak sesuai ketetapan UU No. 28. 28 tahun 2007. Jika seseorang memenuhi standar yang diatur dalam undang-undang, mereka termasuk dalam kategori Wajib Pajak dalam kondisi baik.

Menteri Keuangan Nomor 544/KMK.04/2000 (Maharani, Cahyaning & Rosydi, 2017).

Macam kepatuhan WP menurut (Subarkah & Dewi, 2017) yakni :

1. Kepatuhan formal merupakan situasi dimana WP melaksanakan kewajiban menurut ketentuan aturan perundangan perpajakan. kepatuhan formal dapat mencakup :
 - a. Pajak yang dibayarkan wajib pajak tidak terlambat
 - b. Pajak yang dibayarkan wajib pajak jumlahnya yang benar.
 - c. Wajib pajak tak mempunyai utang pajak
2. Kepatuhan material merupakan situasi yang seharusnya wajib pajak secara esensial telah melaksanakan seluruh ketentuan substantif perpajakan yaitu pantas dengan data dan sesuai dengan peraturan perpajakan. Pemenuhan materi juga dapat mencakup pemenuhan formal. Perihal ini kepatuhan formal mencakup :
 - a. WP mau menyampaikan informasi mengenai SPT ketika fiskus memerlukan informasi.
 - b. Wajib pajak berlaku responsif kepada fiskus ketika melakukan administrasi perpajakan.
 - c. WP percaya kalau membayar kewajiban perpajakan adalah perbuatan selaku warga negara yang benar.

2.1.5.1 Indikator Kepatuhan Wajib Pajak

Berikut indikator kepatuhan WP pada penelitian ini yang dikembangkan oleh (A. W. Sari, 2016) yakni :

1. WP mengisikan formulir SPT dengan benar, lengkap serta jelas.
2. WP melaksanakan kalkulasi secara benar.
3. WP melaksanakan pembayaran tepat waktu
4. WP melaksanakan pelaporan tepat waktu
5. WP tak pernah mendapat surat teguran

2.2 Penelitian Terdahulu

Untuk bahan perhitungan, berikut merupakan perolehan penelitian terdahulu pada studi ini :

Studi terdahulu yang diselenggarakan oleh (Adnyana & Jati, 2018) berjudul “Pengaruh Sanksi Perpajakan, Penggunaan E-SPT, Dan Kualitas Pelayanan Fiskus Pada Kepatuhan WP Orang Pribadi” Capaian studi ini memperlihatkan sanksi perpajakan, pemakaian e-SPT, serta kualitas layanan fiskus berdampak positif pada kepatuhan WP orang pribadi yang terdata di KPP Pratama Gianyar.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Martini, Stephanus Yoseph Penawang, 2019) dengan judul” Dampak Penerapan E-System perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan WP Orang Pribadi Pada KPP Kantor Wilayah Jakarta Selatan” Capaian studi ini memperlihatkan aplikasi e-Registrasi serta implementasi e-Billing mempunyai dampak positif serta signifikan pada taraf kepatuhan WP orang pribadi, sedang aplikasi e-Filling serta aplikasi e-SPT tak berdampak signifikan pada taraf kepatuhan WP orang pribadi.

Studi sebelumnya yang dilaksanakan (Putri & Setiawan, 2017) berjudul” Pengaruh Kesadaran, Pengetahuan Serta Pemahaman Perpajakan, Kualitas Pelayanan Serta Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan WP” Capaian studi ini

memperlihatkan kesadaran WP, pengetahuan serta pengertian aturan perpajakan, kualitas layanan serta sanksi perpajakan berdampak positif pada kepatuhan WP.

Studi terdahulu yang dilaksanakan oleh (Noviantari & Setiawan, 2018) dengan judul” Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan, Pemahaman, Persepsi Sanksi Perpajakan, dan Lingkungan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak” Hasil Penelitian ini menunjukkan pandangan kualitas layanan, pemahaman WP, persepsi sanksi perpajakan, serta lingkungan WP punya dampak positif serta signifikan pada kepatuhan WP.

Penelitian Terdahulu yang dilakukan oleh (Pebriana & Hidayatullah, 2020) dengan judul” Pengaruh Penerapan E-SPT, Pemahaman Peraturan Perpajakan, Sanksi Perpajakan, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak” Capaian studi ini memperlihatkan implementasi E-SPT, Pemahaman perpajakan, Sanksi perpajakan, Kualits layanan berdampak Positif dan Signifikan pada kepatuhan WP.

Penelitian Terdahulu yang dilakukan oleh (Bahri, Diantimala, & Majid, 2018) berjudul” Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan Serta Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak” Capaian studi memperlihatkan kualitas layanan pajak, pemahaman aturan perpajakan beserta sanksi perpajakan secara simultan berdampak pada kepatuhan WP. ditinjau secara parsial, kualitas layanan pajak serta sanksi perpajakan tak berdampak pada kepatuhan WP namun pengertian aturan perpajakan berdampak signifikan pada kepatuhan WP di area KPP pratama Kota Banda Aceh.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Subarkah & Dewi, 2017) berjudul “ Pengaruh Pemahaman, Kesadaran, Kualitas Pelayanan Dan Ketegasan Sanksi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratam Sukoharjo” Capaian studi memperlihatkan : Pemahaman WP berdampak positif serta tak signifikan pada kepatuhan pajak individu pada KPP Sukoharjo. Kesadaran berdampak positif serta signifikan pada kepatuhan pajak individu pada KPP Sukoharjo. Kualitas layanan berdampak positif serta signifikan pada kepatuhan pajak di KPP Sukoharjo perorangan. Ketegasan sanksi positif serta signifikan berdampak pada kepatuhan pajak di KPP Sukoharjo perorangan. Pengertian, kesadaran, kualitas pelayanan serta ketegasan memberi sanksi berdampak positif serta signifikan pada kepatuhan pajak di KPP Sukoharjo WP pribadi.

2.3 Kerangka Berpikir

Kerangka ini menunjukkan kaitan secara parsial ataupun simultan antara variable independent yaitu Penerapan E-spt (X1), Pemahaman Perpajakan (X2), Pelayanan Fiskus (X3) bersama dependent variable yaitu Kepatuhan Wajib Pajak (Y).

2.3.1 Penerapan E-SPT Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Wajib Pajak dapat belajar karena dianggap lebih mudah untuk menunjang kewajiban perpajakannya melalui proses pengalaman dan pengamatan saat menggunakan e-SPT. E-SPT yakni penerapan reportasi SPT Tahunan yang diciptakan oleh Direktorat Jenderal Pajak guna mempermudah WP dalam melaporkan SPT Tahunannya. Diperkenalkannya penerapan E-SPT ini, dengan harapan para WP tak wajib datang ke kantor pajak dalam waktu yang lama untuk

mengantre. Biasanya ada antrean panjang untuk setoran akhir maupun pembayaran pajak. Pemerintah mensosialisasikan E-SPT ini dengan gencar dan mampu dimanfaatkan secara bijak. Anda tidak lagi harus mencetak banyak lembar yang dilaporkan ke kantor pajak. Hal ini dikarenakan Anda hanya perlu mencetak hasil e-SPT saat melakukan pelaporan.

Dalam penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Adnyana & Jati, 2018) (Martini, Stephanus Yoseph Penawang, 2019) dan (Pebriana & Hidayatullah, 2020) menunjukkan bahwa variabel pada Penerapan E-SPT mempunyai pengaruh positif pada kepatuhan WP.

2.3.2 Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

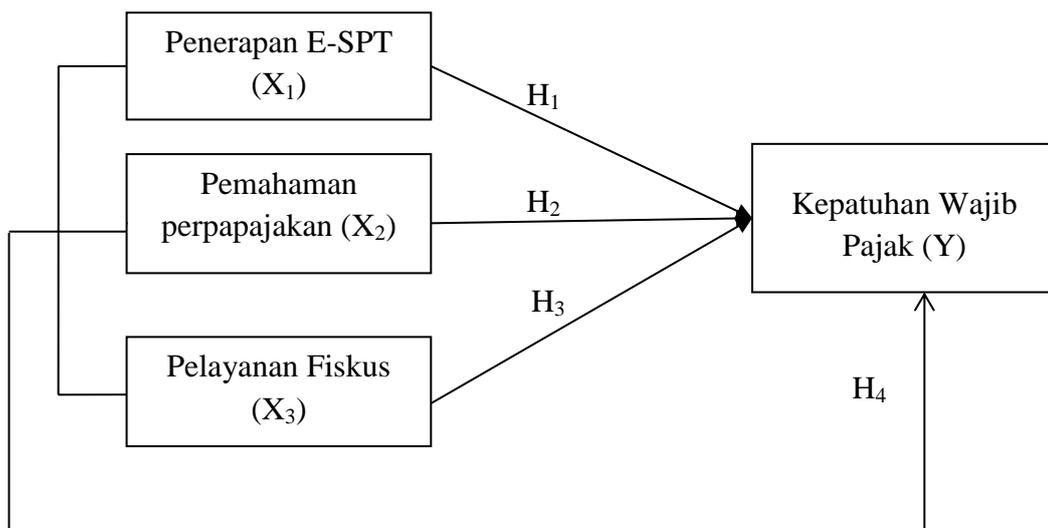
Dengan mengerti UU perpajakan yaitu beberapa Pemahaman WP tentang UU perpajakan saat ini. Wajib Pajak memahami undang-undang perpajakan patuh dan patuh ketika melalaikan kewajibannya dengan tidak melaporkan SPT atau NPWP, karena yang paham lebih paham sanksi administrasi dan pidana Cenderung orang. Sedangkan, seorang yang tidak paham mengenai undang-undang perpajakan tentu dapat jadi wajib pajak cara yang tidak membayar maupun tidak mematuhi hukum yang berlaku.

Dalam studi sebelumnya yang dilaksanakan oleh (Putri & Setiawan, 2017) (Subarkah & Dewi, 2017) dan (Bahri, Diantimala, & Majid, 2018) memperlihatkan bahwa pada variabel Pemahaman Perpajakan berdampak positif pada kepatuhan WP.

2.3.3 Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Suatu diantara usaha pemerintah guna menaikkan kepatuhan WP yakni dengan memberi layanan perpajakan yang berkualitas pada WP. Layanan yang bermutu merupakan pelayanan yang menghasilkan kepatuhan wajib pajak yang baik pada lingkup pemenuhan kriteria perlakuan yang diberikan secara maksimal, handal dan berkesinambungan. fiskus pajak harus bersikap bersemangat, bijak dan serius ketika menyampaikan pelayanan, khususnya sesudah mengubah system perpajakan dengan sistem self-assessment. Karakteristik layanan tertinggi yang dapat dikasih oleh fiskus pajak bisa meningkatkan kepatuhan masyarakat akan pembayaran pajak serta menaikkan tingkat kesadaran terhadap peraturan.

Dalam penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Adnyana & Jati, 2018) (Putri & Setiawan, 2017) dan (Pebriana & Hidayatullah, 2020) memperlihatkan bahwa pada variabel Pelayanan Fiskus berpengaruh positif pada kepatuhan WP.



Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran

2.4 Hipotesis

Pada ilustrasi kerangka berpikir di gambar 2.1 hipotesis di studi ini adalah:

H1 : Penerapan E-SPT berpengaruh pada kepatuhan WP di KPP Pratama Batam Selatan.

H2 : Pemahaman Perpajakan berpengaruh pada kepatuhan WP di KPP Pratama Batam Selatan.

H3 : Pelayanan Fiskus berpengaruh pada kepatuhan WP di KPP Pratama Batam Selatan.

H4 : Penerapan E-SPT, Pemahaman Perpajakan serta Pelayanan Fiskus berpengaruh pada kepatuhan WP di KPP Pratama Batam Selatan.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Desain studi merupakan rancangan studi yang dipakai selaku petunjuk guna prosedur melaksanakan studi. Desain studi bermaksud guna memberikan pegangan yang jelas beserta terstruktur pada peneliti saat melaksanakan studinya. Berdasar (Siregar, 2015) Karena desain penelitian memberikan struktur atau rincian alur kerja yang dilakukan selama penelitian, maka diharapkan mampu memberi deskripsi beserta arah penelitian yang hendak dilaksanakan. Penelitian selesai atau studi itu diberlakukan.

Dalam studi ini, penulis menggunakan metode studi kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif yaitu tipe penelitian di mana data bisa diukur maupun dijumlahkan secara tepat sebagai keterangan maupun sebagai deskripsi numerik.

3.2 Definisi Operasional Variabel

Menurut (Sugiyono, 2012) Definisi operasional merupakan ketentuan yang diciptakan khusus yang sama dengan ukuran pengetesan atau pengujian, tidak menghiraukan apakah konsep itu *real* atau abstrak, definisi wajib diciptakan untuk menggambarkan karakteristik serta bagaimana mereka diukur.

Variable independen dan dependen dipakai pada studi ini. Pada studi ini, pengukuran variabel instrumen memakai teknik skala *Likers*. Skala ini sering dipakai guna menilai persepsi, pemikiran maupun persepsi individu atau kelompok individu mengenai realitas yang terjadi di masyarakat. Fenomena sosial

pada studi ini secara khusus ditentukan oleh penulis sendiri dan kemudian disebut variabel penelitian.

Saat menggunakan skala likert ini, variable tersebut mesti ditentukan terlebih dahulu serta didefinisikan selaku variabel indikator. Selain itu, indikator dibangun menjadi tolak ukur untuk menata produk, yang bisa berbentuk pertanyaan maupun pernyataan.

3.2.1 Variabel Independen

Variabel independen juga sering dikatakan seperti stimulasi, prediktor, variabel turunan, maupun biasa dikatakan sebagai variabel independen. Variabel independen yaitu variabel yang mempunyai pengaruh maupun merupakan penyebab penggantian variabel dependen. *Independent variable* dari studi ini ialah Penerapan E-SPT (X1), Pemahaman Perpajakan (X2), Pelayanan Fiskus (X3)

3.2.1.1 Indikator Penerapan E-SPT

WP bisa secara gampang menyelesaikan kewajiban perpajakannya dengan memakai e-SPT karena pemberitahuan memakai SPT dengan menerapkan aplikasi e-SPT dikatakan lebih efektif dibandingkan dengan memakai SPT secara manual. Dengan adanya aplikasi e-SPT, WP akan bisa menyelesaikan tanggung jawab perpajakannya secara baik karena pelaporannya memakai sistem komputer guna menyelesaikan keperluan data fiskus secara cepat dan akurat. (Martini, Stephanus Yoseph Penawang, 2019).

Berikut beberapa indikator dari penerapan E-SPT didalam penelitian ini yang dikembangkan oleh (Martini, Stephanus Yoseph Penawang, 2019) yakni :

1. Kemudahan
2. Lebih Akurat
3. Pelaporan
4. Data Pelaporan perpajakan selalu lengkap

3.2.1.2 Indikator Pemahaman Perpajakan

Pemahaman WP tentang UU perpajakan merupakan prosedur dimana WP mengetahui serta mengerti peraturan, hukum, dan prosedur perpajakan serta menggunakannya pada aktivitas perpajakan seperti pengajuan pembayaran pajak dan SPT. (Noviantari & Setiawan, 2018).

Beberapa Indikator Pemahaman Perpajakan dalam penelitian ini yang dikembangkan oleh (Noviantari & Setiawan, 2018) yaitu :

1. Mengerti tata cara perhitungan pajak terutang
2. Mengerti tata cara pembayaran pajak
3. Mengerti tata cara pengisian SPT
4. Mengerti tata cara pelaporan SPT
5. Mengerti atas sanksi keterlambatan

3.2.1.3 Indikator Pelayanan Fiskus

Pelayanan fiskus adalah pemberian jasa yang mempunyai kepentingan dalam organisasi (melayani kebutuhan orang pribadi atau masyarakat) menurut aturan maupun tata cara dasar yang telah diterapkan. Pelayanan yang diberikan dengan baik seharusnya bisa menaikkan tingkat harapan Wajib Pajak, memenuhi harapan Wajib Pajak, serta menaikkan tingkat kepatuhan Wajib Pajak. (V. A. P. Sari, 2017) .

Beberapa indikator tentang pelayanan fiskus dalam penelitian ini yang dikembangkan oleh (V. A. P. Sari, 2017) yaitu :

1. Fiskus sudah mempersembahkan pelayanan yang baik
2. Penyluhan yang dibuat fiskus bisa menuntun pemahaman tentang hak serta kewajiban pajak
3. Fiskus selalu memfokuskan keberatan WP atas pajak yang dikenakan
4. Kemudahan muntuk memperoleh pendapatan layanan ketika menyampaikan SPT
5. Kemudahan atau efisiensi ketika melunasi dan membayar pajak.

3.2.2 Variabel Dependen

Berdasar (Sugiyono, 2012) *Dependent variable* biasa familiar seperti variable kriteria, produksi serta variable dependen yakni variabel yang ditimbulkan atau disebabkan, oleh *independent variable*. Variabel Dependen dalam studi ini yaitu kepatuhan WP(Y).

3.2.2.1 Indikator Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan WP adalah ketaatan terhadap penerapan setiap ketentuan atau undang-undang perpajakan yang harus atau wajib ditegakkan oleh Wajib Pajak. (A. W. Sari, 2016).

Beberapa indikator kepatuhan WP di studi ini yang dikembangkan oleh (A. W. Sari, 2016) yakni :

1. WP mengisikan formulir SPT secara benar, lengkap serta jelas.
2. WP melaksanakan kalkulasi secara benar.
3. WP melaksanakan pembayaran tepat waktu

4. WP melaksanakan pelaporan tepat waktu

5. WP tak pernah mendapat surat teguran

Tabel 3. 1 Operasional Variabel

Variabel	Operasional Variabel	Indikator	Skala
Penerapan E-Spt (X1)	WP bisa secara gampang menyelesaikan kewajiban perpajakannya dengan memakai e-SPT karena pemberitahuan memakai SPT dengan menerapkan aplikasi e-SPT dikatakan lebih efektif dibandingkan dengan memakai SPT secara manual.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kemudahan 2. Lebih Akurat 3. Pelaporan 4. Data Pelaporan perpajakan selalu lengkap 	<i>Likers</i>
Pemahaman Perpajakan (X2)	Pemahaman WP mengenai undang-undang perpajakan yakni proses dimana seorang WP mengerti dan memahami aturan, undang-undang, dan prosedur perpajakan serta mengimplementasikannya di aktivitas perpajakan seperti pengajuan pembayaran pajak dan SPT.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengerti tata cara perhitungan pajak terutang 2. Mengerti tata cara pembayaran pajak 3. Mengerti tata cara pengisian SPT 4. Mengerti tata cara penyampaian SPT 5. Mengerti atas sanksi keterlambatan 	<i>Likers</i>
Pelayanan Fiskus (X3)	Pelayanan fiskus adalah pemberian jasa yang mempunyai kepentingan dalam organisasi (melayani kebutuhan orang pribadi atau masyarakat) menurut aturan maupun tata cara dasar yang telah diterapkan. Pelayanan yang diberikan dengan baik seharusnya bisa	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fiskus sudah mempersembahkan pelayanan yang baik 2. Penyluhan yang dibuat fiskus bisa menuntun pengertian tentang hak serta kewajiban pajak 3. Fiskus selalu memfokuskan 	<i>Likers</i>

	menaikkan tingkat harapan Wajib Pajak, memenuhi harapan Wajib Pajak, serta menaikkan tingkat kepatuhan Wajib Pajak.	keberatan WP atas pajak yang dikenakan 4. Kemudahan muntut memperoleh pendapatan layanan ketika melaporkan SPT 5. Kemudahan atau efisiensi ketika melunasi dan membayar pajak	
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Kepatuhan WP berarti kepatuhan pada penerapan aturan ataupun UU perpajakan yang harus atau harus ditegakkan oleh wajib pajak.	1. WP mengisikan formulir SPT secara benar, lengkap serta jelas. 2. WP melaksanakan kalkulasi secara benar. 3. WP melaksanakan pembayaran tepat waktu 4. WP melaksanakan pelaporan tepat waktu 5. WP tak pernah mendapat surat teguran.	<i>Likers</i>

3.3 Populasi Dan Sampel

3.3.1 Populasi

(Sugiyono, 2012) Populasi Artinya, subjek ataupun tujuan yang dipelajari oleh peneliti dan subjek atau tujuan dengan ciri atau spesialisasi tertentu. Populasi didalam studi ini yaitu WPOP yang tercatat pada KPP Pratama Batam Selatan tahun 2020. total yang ada pada studi ini yakni 346.849 wajib pajak.

3.3.2 Sampel

Berdasar (Sugiyono, 2012) Sampel yaitu golongan pada populasi serta ciri-ciri populasi jumlah sampel yang diambil di studi ini, Teknik *accidental sampling* pun bagian dari *nonprobability sampling* yang dipakai untuk penetapan sampel studi ditentukan peneliti dengan menggunakan Rumus Slovin.

Di studi ini sampel diperoleh dari penjumlahan rumus slovin dengan tingkat eror 10%

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

Rumus 3. 1 Rumus Slovin

Dimana :

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

E = Presentase Kekeliruan Yang Ditentukan

Dengan memakai rumus slovin dengan tingkat eror yakni 10% berikut penjumlahan total sampel yang diperoleh yakni :

$$n = \frac{346.849}{1+346,84.x (0,1)^2}$$

$$n = \frac{346,849}{3468,49}$$

$$n = 100 (100 \text{ Responden })$$

Jadi, dari penjumlahan diatas dapat ditentukan total sampel di studi ini ialah 100 WP yang sudah tercatat di KPP Pratama Batam Sealatan.

3.4 Jenis Dan Sumber Data

Tipe data yang dipakai pada studi ini ialah jenis data primer sebab penulis langsung melaksanakan pengumpulan data memakai angket/kuesioner pada orang yang berhubungan dengan penelitian ini. (Sofian, 2017) Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumber, dari survei pernyataan tertulis, kuesioner dan secara lisan dari metode wawancara.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Metode penghimpunan data yang digunakan pada studi ini yaitu metode Kuesioner. Kuesioner adalah teknik penghimpunan data bersama memberi responden serangkaian pertanyaan tertulis atau pertanyaan untuk ditanggapi. (Sugiyono, 2012).

Dalam penelitian ini, kuisisioner akan segera disebarkan kepadat target responden dengan menggunakan google form, masyarakat yang melapor pajak pada KPP Pratama Batam Sealatan. Kuesioner yang disebar berupa beberapa pernyataan maupun pertanyaan tertulis pada para responden mengenai Implementasi E-SPT, Pemahaman Perpajakan, serta Pelayanan Fiskus pajak pada WP orang pribadi. Di studi ini jawabannya pada pernyataan ataupun pertanyaan di kuesioner diukur memakai skala *likert*, angka yang digunakan 1 sampai 5 sebagai berikut:

Keterangan :

- 1 : Sangat Tak Setuju (STS)
- 2 : Tak Setuju (TS)
- 3 : Netral (N)

4 : Setuju (S)

5 : Sangat Setuju (SS)

3.6 Teknik Analisis Data

Analisis data digunakan untuk mendapat keterangan mengenai besarnya kekuatan variabel penentu (*independen*) pada transformasi variabel terikat (*dependen*) ialah lewat pengujian beberapa metode seperti Analisis Deskriptif Uji Validitas, Uji Reabilitas, Uji Normalitas dan Uji Linier Regresi Berganda, Dan Uji Hipotesis Analisis data adalah langkah sesudah data terkumpul oleh seluruh responden maupun data dari sumber lain yang sudah terkumpul (Sugiyono, 2012).

3.6.1 Analisis Deskriptif

Statistic deskriptif ialah statistic yang digunakan guna menunjukkan nilai yang telah dikumpulkan semestinya, dengan tidak bermaksud guna mengambil keputusan yang menerapkan pada peraturan umum. Distatistik deskriptif, Fakta deskriptif Fakta adalah fakta yang digunakan untuk menunjukkan nilai-nilai yang dikumpulkan dengan benar, tanpa tujuan menarik kesimpulan yang berlaku untuk aturan umum. Statistic deskriptif, keberhasilan jawaban, didefinisikan sehubungan dengan masing-masing variabel survei, tetapi tidak digunakan untuk menarik kesimpulan rinci. (Sugiyono, 2012).

3.6.2 Uji Kualitas Data

3.6.2.1 Uji Validitas

(Ghazali, 2012) *Validity test* ini digunakan guna menilai keabsahan atau validitas kuesioner. Beberapa kuesioner dianggap valid kalau pernyataan pada kuesioner itu dapat menjelaskan apa yang ingin diketahui oleh kuesioner itu.

Dalam penelitian dapat menggunakan uji validasi jika ingin menggunakan korelasi momen produk yang mencantumkan nilai dan nilai total untuk setiap item. Jumlah angka itu sendiri adalah perolehan dari jumlah skor item perangkat. Pada penelitian ini taraf alpha (α) yang dipakai ialah sebesar 5% (0,05).

3.6.2.2 Uji Reabilitas

(Ghozali, 2011) Uji realibilitas merupakan tes guna mengevaluasi kuesioner menjadikan ukuran variable. Sebuah kuesioner dapat dikatakan reliabel maupun kredibel jika respons individu pada pernyataan tersebut konsisten atau stabil. Bila koefisien alpha cronbach $> 0,60$, jadi variabel ini dikatakan reliabel.

3.6.3 Uji Asumsi Klasik

3.6.3.1 Uji Normalitas

Test ini dipakai untuk tahu bila variable bebas maupun variabel terikat dalam sistem regresi berdistribusi normal. apabila data ini tidak normal jadi uji ini dinyatakan tidak valid pada penelitian selanjutnya. Guna memeriksa apabila residu terdistribusi secara normal dalam penelitian ini pada watu mendapatkan, bel menjadi kurva berbentuk lonceng. Selain itu, generalitas dapat diuji dengan memeriksa *plot standar regresi grafik P-P* normal yang dilihat dari adanya titik-titik di area garis uji, seperti yang terlihat dengan titik-titik yang tersebar. *Uji*

Kolmogorov smirnov residual yang normal yaitu yang punya angka signifikansi > 0,05 (Ghazali, 2012).

3.6.3.2 Uji Multikolonieritas

Test multikolinearitas Tujuannya adalah guna menentukan apabila desain *regression* menemukan hubungan diantara variabel terikat. Dalam contoh regresi yang bagus, tidak boleh ada kaitani antar variabel bebas. Dalam hal ini, variable ini tidak ortogonal. Variable ortogonal merupakan variabel terikat yang memiliki hubungan nol antara variabel terikat (Ghazali, 2012). Dengan kriteria tes sebagai berikut:

1. Jika model regresi memiliki kurang dari 10 titik VIF dan nilai tolerance yang dapat diterima lebih besar dari 1, maka tidak terjadi multikolinearitas.
2. Sedangkan jika model regresi memiliki lebih dari 10 titik VIF dan nilai tolerance yang dapat diterima lebih kecil dari 1, maka terjadi multikolinearitas.

3.6.3.3 Uji Heteroskedastisitas

(Ghazali, 2012) *Heteroscedasticity Test* ialah pengujian yang mengevaluasi apabila ditemui ketidak samaan varians dari residual seluruh pengujian dalam model regresi linier. Tes ini adalah suatu tes asumsi klasik yang wajib di lakukan dengan regresi linier. Jika asumsi varians tidak seragam, tidak tercapai, jadi model regresi dapat dikatakan tidak valid untuk ukuran. Pengetestan heteroskedastisitas pada studi ini dilakukan dengan uji statistik gleyser. Memakai kriteria ketentuan taraf signifikan sebesar 0,05 atau 5%, bila didapat nilai signifikan pada variabel

independen > dari taraf signifikansi nya (0,05), hingga mampu dikonklusikan tak berlangsung gejala heteroskedastisitas.

3.6.4 Uji Regresi Linier Berganda

Hipotesis studi ini diuji dengan memakai regresi linier berganda. Teknik regresi linier berganda bertujuan guna menemukan pengaruh variable independen pada variable dependen.

Dianggap regresi linier berganda apabila total *independent variable* > 1, sedang bila total variabel bebas hanya mempunyai 1 saja, hingga dinamai regresi linear sederhana. Model regresi linear berganda :

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

Rumus 3. 2 Uji Regresi Linier berganda

Dimana :

- Y : Kepatuhan WP Orang Pribadi (dependen)
- X(1,2,3,...) : Penerapan E-SPT, Pemahaman Perpajakan, Pelayanan Fiskus (independent)
- a : angka konstanta
- b (1,2,3,...) : angka koefisien regresi
- e : eror (tingkat kesalahan)

3.6.5 Uji Hipotesis

3.6.5.1 Uji T

(Ghazali, 2012) Uji statistik t (t test) mengetes tiap *independent variable* untuk mengetahui apabila *coefficient* regresi parsial menyimpang secara

signifikan dari nol maupun apabila variabel independen tunggal memiliki pengaruh terhadap variabel dependen.

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{1+r^2}$$

Rumus 3.3 Uji T

Dimana :

t = Distribusi t

r = Koefisien korelasi parsial

r^2 = Koefisien determinan

n = Total data

Hasil pengujian dapat dilihat dengan kriteria sebagai berikut:

Ho1 : Penerapan E-SPT tak berpengaruh signifikan pada WP.

Ha1 : Penerapan E-SPT berpengaruh signifikan pada kepatuhan WP.

Ho2 : Pemahaman WP tak berpengaruh signifikan pada kepatuhan WP

Ha2 : Pemahaman WP berpengaruh signifikan pada kepatuhan WP.

Ha3 : Pelayanan Fiskus tak berpengaruh signifikan pada kepatuhan WP.

Ho3 : Pelayanan Fiskus berpengaruh signifikan pada kepatuhan WP.

Ha diterima jika $T_{hitung} > T_{tabel} \alpha = 5\%$

Ho diterima jika $T_{hitung} < T_{tabel} \alpha = 5\%$

Uji ini dibuat memakai tingkat signifikansi 0,05 ($\alpha = 5\%$) bersama persyaratan yakni:

a. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ serta angka signifikansi $< 0,05$, jadi Ho ditolak serta

Ha diterima, bermakna independent variable berpengaruh pada dependent variable.

- b. Jika t hitung $< t$ tabel serta angka signifikansi $> 0,05$, jadi H_0 diterima serta H_a ditolak, bermakna disimpulkan independent variable tak berpengaruh pada dependent variable.

3.6.5.2 Uji F

Uji F ditunjukkan guna melihat apabila secara bersamaan koefisien variabel independen punya dampak signifikan maupun tidak pada variable dependen (Sugiyono, 2012).

$$F = \frac{R^2/k}{(1 - R^2)(N - K - 1)}$$

Rumus 3.4 Uji F

Dimana :

R^2 = Koefisien determinan

k = Total variable Independent

n = Total anggota atau kejadian

guna melihat masing-masing variabel apakah mempunyai pengaruh secara signifikan pada variable independen secara serentak, dengan $\alpha = 0,05$, lalu model yang digunakan ialah:

H_0 : Penerapan E-SPT, Pemahaman Perpajakan serta Pelayanan Fiskus secara bersamaan tak berpengaruh pada kepatuhan WP.

H_a : Penerapan E-SPT, Pemahaman Perpajakan serta Pelayanan Fiskus secara bersamaan berpengaruh pada kepatuhan WP..

Ha diterima jika $F_{hitung} > F_{table}$ $\alpha = 5\%$ maksudnya menyetujui hipotesis alternatif, yang menurunkan semua variabel bebas secara bersamaan dan signifikan berpengaruh pada variabel terikat.

Ho diterima jika $F_{hitung} < F_{table}$ $\alpha = 5\%$ maksudnya menyetujui hipotesis H_0 , yang menurunkan tidak semua variabel independen secara bersamaan dan signifikan berpengaruh pada variabel dependen.

Uji ini dilaksanakan bersama taraf signifikansi 0,05 ($\alpha = 5\%$) bersama persyaratan penetapan ketetapan yakni:

1. Bila $F_{hitung} > F_{tabel}$ dengan nilai signifikan $< 0,05$ yang artinya H_0 ditolak serta H_a diterima.
2. Bila $F_{hitung} < F_{tabel}$ dengan nilai signifikan $> 0,05$ yang artinya H_0 diterima serta H_a ditolak

3.6.5.3 Uji Determinasi

Uji determinasi R^2 digunakan guna menghitung seberapa baik model bisa menerangkan variasi dari variabel terikat. *Coefficient* nilai determinasi ialah ada pada nilai 0 serta 1. Nilai R^2 yang sedikit bermaksud bahwa variabel bebas memiliki kemampuan yang sangat terbatas untuk menjelaskan variabel dependen (Ghazali, 2012).

3.7 Lokasi Dan Jadwal Penelitian

3.7.1 Lokasi

Studi ini dibuat di KPP Pratama Batam Selatan, yang beralamat Di Adhya Building Tower Blok A1 Komplek Permata Niaga Bukit Indah, Sukajadi, Kec. Batam Kota, Kota Batam, Kepulauan Riau, Indonesia Kode pos 29444.

