

**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 salah 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 tehnik 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