

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN, PEMERIKSAAN
DAN PENAGIHAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN
WAJIB PAJAK KPP PRATAMA BATAM SELATAN**

SKRIPSI



**Oleh:
Lusia Dedi Anita Purba
170810090**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2022**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN, PEMERIKSAAN
DAN PENAGIHAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN
WAJIB PAJAK KPP PRATAMA BATAM SELATAN**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
guna memperoleh gelar sarjana**



**Oleh
Lusia Dedi Anita Purba
170810090**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2022**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini saya:

Nama : Lusia Dedi Anita Purba
NPM/NIP : 170810090
Fakultas : Ilmu Sosial Dan Humaniora
Program Studi : Akuntansi

Menyatakan bahwa “skripsi” yang saya buat dengan judul:

“ANALISIS KUALITAS PELAYANAN, PEMERIKSAAN DAN PENAGIHAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KPP PRATAMA BATAM SELATAN”

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

Batam, 15 Januari 2022

Yang membuat pernyataan,



Lusia Dedi Anita Purba
NPM : 170810090

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN, PEMERIKSAAN
DAN PENAGIHAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN
WAJIB PAJAK KPP PRATAMA BATAM SELATAN**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
guna memperoleh gelar sarjana**

Oleh:

**Lusia Dedi Anita Purba
170810090**

**Telah disetujui oleh pembimbing pada tanggal
seperti tertera di bawah ini**

Batam, 15 Januari 2022



**Dr.M.Sunarto Wage,S.E.,M.Si
Pembimbing**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui analisis pengaruh Kualitas Pelayanan, Pemeriksaan Dan Penagihan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada KPP Pratama Batam Selatan. Populasi penelitian ini berjumlah 346.894 wajib pajak pribadi, dan sampelnya ditentukan dengan menggunakan rumus *slovin* yaitu berjumlah 400 wajib pajak. Hasil uji parsial kualitas pelayanan diperoleh nilai t hitung sebesar $-0,101 < 1,965$ t tabel serta nilai signifikan $0,920 > 0,05$ yang artinya variabel kualitas pelayanan berpengaruh tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, pemeriksaan diperoleh nilai t hitung yakni sebesar $4,262 > 1,965$ t tabel serta nilai signifikan $0,000 < 0,05$,yang artinya variabel pemeriksaan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak,dan penagihan pajak diperoleh nilai t hitung sebesar $10,691 > 1,965$ t tabel serta nilai signifikan $0,000 < 0,05$, artinya variabel penagihan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil uji simultan diperoleh nilai kualitas pelayanan, pemeriksaan dan penagihan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di peroleh nilai sebesar nilai f hitung $61,113 > 2,605$ nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$. Hasil uji determinasi diperoleh nilai sebesar 0,793 ataupun 79,3% artinya terdapat pengaruh variabel kualitas pelayanan, Pemeriksaan dan Penagihan pajak Terhadap kepatuhan wajib pajak sebesar 79,3%. Dan sisanya sebesar 20,7% dipengaruhi oleh variable lainnya yang tidak ada dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Kepatuhan Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Pemeriksaan, Dan Penagihan Pajak

ABSTRACT

This study aims to determine the analysis of the influence of service quality, inspection taxes collection on taxpayer compliance at KPP Pratama Batam Selatan. The population this study amounted 346,894 personal taxpayers, the sample was determined using slovin formula, which amounted to 400 taxpayers. Results of the partial test service quality obtained the t value $-0.101 < 1.965$ t table and significant value $0.920 > 0.05$ which means that the service quality variable has no significant effect on taxpayer compliance, examination obtained t count value $4.262 > 1.965$ t table and significant value $0.000 < 0.05$, which means that the audit variable has significant effect against tax compliance , and tax collection obtained t value amounted to $10.691 > 1.965$ t table as well as significant value $0.000 < 0.05$ and significant value was $0.000 < 0.05$. The results of determination test obtained value of 0.793 or 79.3%, meaning that there was an influence on the variables of service quality, audit and tax collection on taxpayer compliance of 79.3%. The remaining 20.7% is influenced by other variables that do not exist in this study .

Keywords: *audit; service quality; tax collection; tax compliance.*

KATA PENGANTAR

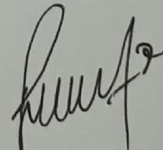
Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada program studi Akuntansi Universitas Putera Batam

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

1. Ibu Dr.Nur Elfi Husda, S.Kom.,M.SI. selaku Rektor Universitas Putera Batam
2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Humaniora bapak Dr. Michael Jibrael Rorong,S.T.,M.I.Kom
3. Bapak Haposan Banjarnahor, S.E.,M.SI selaku Ketua Program Studi Akuntansi.
4. Bapak Dr.M.Sunarto Wage,S.E.,M.Si selaku pembimbing Skripsi pada program studi Akuntansi Universitas Putera Batam.
5. Dosen Dan Staff Universitas Putera Batam.
6. Staff dan Instansi KPP Pratama Batam Selatan yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian di instansi tersebut.
7. Keluarga terutama orang tua,kakak dan adik penulis yang senantiasa memberikan bantuan dan doa.
8. Semua pihak yang telah membantu, memberikan semangat dan doa kepada penulis,yang tidak dapat penulis sampaikan satu persatu.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa melimpahkan segala berkat dan anugrahNya kepada semua orang yang telah membantu penulis dalam penyelesaian skripsi ini.

Batam, 15 Januari 2022



Lusiana Dedi Anita Purba

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR RUMUS	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	5
1.3 Batasan Masalah	5
1.4 Rumusan Masalah.....	6
1.5 Tujuan Penelitian.....	6
1.6 Manfaat Penelitian.....	7
1.6.1 Manfaat Teoritis.....	7
1.6.2 Manfaat Praktis.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Kajian Teori.....	8
2.1.1 Definisi Pajak.....	8
2.1.2 Unsur Pajak.....	8
2.1.3 Fungsi Pajak	9
2.1.4 Sistem Pemungutan Pajak.....	9
2.1.5 Pengelompokan Pajak.....	10
2.2 Teori Variabel Y, X.....	11
2.2.1 Kepatuhan Wajib Pajak	11
2.2.2 Kualitas Pelayanan.....	11
2.2.3 Pemeriksaan.....	12
2.2.4 Penagihan Pajak.....	13
2.3 Penelitian Terdahulu	13
2.4 Kerangka Pemikiran	24
2.5 Hipotesis Penelitian	25
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Desain Penelitian	26
3.2 Operasional Variabel	27

3.3	Populasi dan Sampel.....	30
3.3.1	Populasi	30
3.3.2	Sampel	30
3.4	Jenis dan Sumber data	31
3.4.1	Jenis Data.....	31
3.4.2	Sumber Data	32
3.5	Teknik Pengumpulan data	32
3.6	Teknik Analisis data	32
3.6.1	Analisis Statistif Deskriptif	32
3.6.2	Uji Instrumen Data	33
3.6.2.1	Uji Validitas Data.....	33
3.6.2.2	Uji Realibilitas Data	34
3.6.3	Uji Asumsi Klasik	34
3.6.3.1	Uji Normalitas	35
3.6.3.2	Uji Multikolinearitas	35
3.6.3.3	Uji Heterokedastisitas	35
3.6.4	Uji Regresi Linier Berganda.....	36
3.6.5	Uji Hipotesis	37
3.6.5.1	Uji Parsial (Uji T).....	37
3.6.5.2	Uji Simultan (Uji F)	37
3.6.5.3	Analisis Determinasi (R ²).....	38
3.7	Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	38
3.7.1	Lokasi Penelitian	38
3.7.2	Jadwal Penelitian	38
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		
4.1	Hasil Penelitian.....	40
4.1.1	Profil Responden	40
4.1.2	Uji Instrumen	44
4.1.2.1	Hasil uji Validitas.....	44
4.1.2.2	Hasil Uji Reliabilitas	46
4.1.2.3	Analisis Deskriptif.....	46
4.1.3	Uji AsumsiKlasik.....	48
4.1.3.1	Hasil Uji Normalitas.....	48
4.1.3.2	Hasil Uji Multikolinearitas.....	48
4.1.3.3	Uji Heteroskedalitas	49
4.1.4	Uji Regresi Linear Berganda	50
4.1.5	Uji Hipotesis	52
4.1.5.1	Hasil Uji Parsial (T)	52
4.1.5.2	Hasil Uji Simultan (F)	53
4.1.5.3	Hasil Uji Determinasi (R ²)	54
4.2	Pembahasan	55
4.2.1	Pengaruh Kualitas pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	55
4.2.2	Pengaruh Pemeriksaan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	55

4.2.3 Pengaruh Penagihan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	56
4.2.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pemeriksaan, dan Penagihan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	57
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	58
5.2 Saran	59
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	
Lampiran 1. Pendukung Penelitian	
Lampiran 2. Daftar Riwayat Hidup	
Lampiran 3. Surat Keterangan Penelitian	

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	25
Gambar 4.1 Hasil Uji Heteroskedastisitas	50

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Tingkat kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Batam Selatan.....	3
Tabel 3.1 Operasional Variabel.....	29
Tabel 3.2 Jadwal Penelitian.....	39
Tabel 4.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	40
Tabel 4.2 Data Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	41
Tabel 4.3 Data Responden Berdasarkan Umur.....	41
Tabel 4.4 Data Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	42
Tabel 4.5 Persentase Jawaban Responden Kualitas Pelayanan.....	42
Tabel 4.6 Persentase Jawaban Responden Pemeriksaan.....	43
Tabel 4.7 Persentase Jawaban Responden Penagihan Pajak.....	43
Tabel 4.8 Persentase Jawaban Responden Kepatuhan Wajib Pajak.....	44
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas.....	45
Tabel 4.10 Hasil Uji Reabilitas.....	46
Tabel 4.11 Hasil Uji Analisis Deskriptif.....	47
Tabel 4.12 Hasil Uji <i>Kolmogorov Smirnov</i>	48
Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolonearitas.....	49
Tabel 4.14 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	51
Tabel 4.15 Hasil Uji T.....	52
Tabel 4.16 Hasil Uji F.....	53
Tabel 4.17 Hasil Uji Determinasi.....	54

DAFTAR RUMUS

	Halaman
Rumus 3.1 Slovin	31
Rumus 3.2 <i>Pearson Product Moment</i>	33
Rumus 3.3 Uji Realiabilitas	34
Rumus 3.4 Regresi Linier Berganda	36

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada Anggaran Pendapatan Belanja Negara (APBN), satu diantara asal penghasilan yang paling besar ialah berasal dari pajak. Golongan pajak yakni golongan yang sangat dipercayai guna menolong perluasan di Indonesia, dikarenakan penghasilan bersumber dari pajak. Penghasilan tersebut dialokasikan ke pembangunan negara, misalnya membenahi fasilitas umum, jembatan, jalan tol, serta lain. Walaupun berlimpahnya golongan lainnya yang ikut berpartisipasi pula di penerimaan negara. Target ini dilaksanakan pemerintah guna kesejahteraan warga beserta jadi cerminan bangsa dikultur bergotong royong.

Pajak ialah iuran warga pada kas negara yang atas dasar UU (yang bisa dipaksakan) bersama tak mendapat jasa timbal balik (kontraprestasi) yang langsung bisa diperlihatkan beserta digunakan untuk membayarkan pengeluaran umum (Agus & Trisnawati, 2013 : 6).Penerimaan pajak lazimnya memperoleh fokus dari pemerintah sebab pajak ialah asal penerimaan terbesar negara. Guna menggapai sasaran penerimaan pajak, butuh guna dimunculkannya kepatuhan wajib pajak mengingat perihal ini ialah faktor yang bisa memberi kenaikan di penerimaan pajak.

Pajak diperoleh dari partisipasi wajib pajak dengan memakai *self assesment system*. *Self assesment system* yakni suatu sistem reformasi yang dilaksanakan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Sistem ini mengganti *official assesment system*

yang ada terdahulu. *Self assessment system* yakni sistem wajib pajak diberikan kepercayaan guna mengkalkulasi serta melapor sendiri pajak yang terhutang oleh wajib pajak, sedangkan pegawai pajak sendiri berperan guna memonitornya. Perihal ini bermakna sukses ataupun tidaknya sistem ini amat ditetapkan oleh ketaatan sukarela wajib pajak serta pemantauan yang optimum dari aparat pajak sendiri. Sistem ini amat tergantung terhadap kesadaran wajib pajak serta guna mencukupi kewajiban perpajakannya tengah banyak wajib pajak yang tak taat guna melapor serta membayar pajak.

DJP berupaya guna menaikkan penerimaan penghasilan pajak bersama melaksanakan transformasi terhadap aturan perpajakan. DJP pula mencoba guna memberi layanan yang prima pada wajib pajak serta melaksanakan inovasi guna layanannya. Satu diantara inovasi yang dilaksanakan oleh DJP yakni melaksanakan transformasi di administrasi pelaporan perpajakan.

Terdapat sejumlah faktor yang dapat mempengaruhi taraf kepatuhan wajib pajak yakni kualitas pelayanan, pemeriksaan beserta penagihan pajak. Satu diantara usaha guna kenaikan kepatuhan wajib pajak yakni kualitas layanan yang diharapkan mampu menaikkan kepuasan pada wajib pajak hingga wajib pajak hendak menaikkan kepatuhan guna menunaikan kewajibannya guna membayarkan pajak. Satu diantara wujud pemantauan serta pembimbingan pada wajib pajak itu yaitu melakukan pemeriksaan maka pemeriksaan pajak ialah benteng penjaga supaya wajib pajak bisa tetap ada di koridor pada persoalan penghindaran pajak selaku isu utama didunia perpajakan. Maksud utama dari diselenggarakannya pemeriksaan pajak yakni

guna memunculkan perilaku ketaatan wajib pajak guna menunaikan kewajiban perpajakan (*tax compliance*) yakni bersama jalan penegakkan hukum (*law enforcement*) hingga hendak berefek terhadap kenaikan penerimaan pajak di KPP yang hendak masuk di kas negara. Faktor berikutnya yakni penagihan pajak. Penagihan pajak yakni rangkaian aksi supaya penanggung pajak membayarkan beban penagihan pajak serta utang pajak bersama cara memperingatkan melakukan penagihan sekalian memperlihatkan surat paksa, mengajukan terdapatnya penangkalan melakukan penyitaan, penyanderaan, beserta menjual barang yang sudah disita.

Berikut sejumlah tahun terakhir taraf kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Batam Selatan tahun 2016 hingga tahun 2020.

Tabel 1.1 Tingkat kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Batam Selatan

Tahun	WPOP Yang Terdaftar	WPOP Yang Melaporkan	Jumlah Wajib Laporan	Tingkat Kepatuhan
2016	257.789	50.431	52.669	95,75%
2017	268.982	48.648	56.819	85,62%
2018	283.327	51.020	59.654	85,53%
2019	295.043	40.981	68.879	59,50%
2020	352.233	50.071	73.366	68,25%

Sumber :Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batam Selatan (2021)

Berdasar ditabel 1.1dapat dilihat ditahun 2016 wajib pajak yang terdata yakni 257.789 yang menyampaikan SPT sebanyak 50.431 sehingga tingkat kepatuhan sebesar 95,75% ,dan ditahun 2017 wajib pajak yang terdaftar naik jadi 268.982 yang melaporkan SPT 48.648 namun tingkatan kepatuhannya mengalami

penurunan menjadi 85,62%, ditahun 2018 wajib pajak yang terdaftar 283.327 dan yang menyampaikan SPT sebanyak 51.020 dan tingkat kepatuhannya naik dari tahun sebelumnya menjadi 85,53 %. Wajib pajak yang terdaftar mengalami peningkatan ditahun 2019 yaitu 295.043 yang melaporkan SPT 40.981 dan tingkat kepatuhan wajib pajak 59,50%, sementara ditahun 2020 wajib pajak yang terdata meningkat yakni 352.233 yang melaporkan SPT hanya 50.071 dan sementara tingkat kepatuhannya hanya 68,25%

Penelitian yang dilakukan oleh Palupi & Herianti (2017 : 285) dengan judul Pengaruh Penagihan dan Pemeriksaan Pajak Pada Kepatuhan wajib pajak. Studi ini bermaksud guna menjabarkan seberapa efektif pemeriksaan serta penagihan pajak yang dilaksanakan oleh fiskus berdampak pada kepatuhan wajib pajak serta seberapa efektif informasi tentang trend media berpartisipasi guna menjabarkan informasi perpajakan pada wajib pajak. Capaian studi memperlihatkan ada dampak positif signifikan dari pemeriksaan pajak, penagihan pajak berdampak positif signifikan pada kepatuhan pajak, serta tren media informasi berdampak positif signifikan pada ketaatan pajak, audit pajak berdampak positif signifikan pada ketetapan pajak, serta penagihan pajak berdampak positif signifikan pada wajib pajak badan. Studi oleh (Marani, 2020 : 23) guna mengkaji dampak kewajiban kepemilikan NPWP, Pemeriksaan serta Penagihan pajak pada penerimaan pajak. Capaian riset memperlihatkan NPWP, Pemeriksaan Pajak berdampak pada usaha kenaikan penerimaan pajak. Sedang Penagihan tak berdampak pada usaha kenaikan Pendapatan Pajak.

Sesuai penjabaran hingga judul yang dikaji yakni **“ANALISIS KUALITAS PELAYANAN, PEMERIKSAAN DAN PENAGIHAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KPP PRATAMA BATAM SELATAN”**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan pembahasan tersebut, maka penulis mengidentifikasi beberapa masalah sebagai berikut:

1. Kurang maksimalnya pelayanan yang dilaksanakan oleh petugas pajak yang mengakibatkan turunnya ketaatan guna melunasi pajak.
2. Kurang maksimalnya pemeriksaan yang dilaksanakan pegawai pajak yang mengakibatkan turunnya ketaatan guna melunasi pajak.
3. Kurangnya ketaatan wajib pajak dikarenakan oleh sebagian besar wajib pajak yang belummengerti aturan pajak.

1.3 Batasan Masalah

Pembatasan masalah diciptakan supaya peneliti bisa berfokus di maksud studi.

Pembatasan persoalan di studi ini yakni :

1. Wajib pajak yang dikaji yaitu wajib pajak orang pribadi
2. Objek yang dikaji ialah KPP Pratama Batam Selatan

1.4 Rumusan Masalah

Berdasar penjabaran latarbelakang, identifikasi masalah,serta pembatasan masalah yang sudah disusun oleh penulis, hingga rumusan masalah di studi ini yakni :

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh dengan kepatuhan wajib pajak KPP Pratama Batam Selatan?
2. Apakah pemeriksaan berpengaruh dengan kepatuhan wajib pajak KPP Pratama Batam Selatan?
3. Apakah penagihan berpengaruh dengan kepatuhan wajib pajak KPP Pratama Batam Selatan?
4. Apakah kualitas pelayanan, pemeriksaan serta penagihan pajak berpengaruh dengan kepatuhan wajib pajak KPP Pratama Batam Selatan?

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ialah guna untuk :

1. Guna memahami pengaruh kualitas pelayanan dengan kepatuhan wajib pajak KPP Pratama Batam Selatan.
2. Guna memahami pengaruh pemeriksaan dengan kepatuhan wajib pajak KPP Pratama Batam Selatan.
3. Guna memahami pengaruh penagihan dengan kepatuhan wajib pajak KPP Pratama Batam Selatan.
4. Guna memahami pengaruh penagihan, pemeriksaan pajak, dan kualitas layanan dengan kepatuhan wajib pajak KPP Pratama Batam Selatan.

1.6 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna secara teoritis dan praktis yaitu :

1.6.1 Manfaat Teoritis

Untuk penulis mampu menambahkan pandangan serta ilmu mengenai esensialnya kualitas pelayanan, pemeriksaan dan penagihan pajak guna meningkatkan kualitas kepatuhan wajib pajak guna melunasi pajaknya.

Untuk peneliti seterusnya dicitakan mampu jadi acuan untuk studi selanjutnya.

1.6.2 Manfaat Praktis

1. Untuk KPP Pratama Batam Selatan capaian studi diharapkan bisa memberikan partisipasi ataupun rekomendasi pada parameter yang berdampak ke perpajakan.
2. Untuk wajib pajak jadi ilmu terhadap esensialnya kualitas pelayanan, pemeriksaan dan penagihan pajak untuk bisa menaikkan ketaatan wajib pajak serta perluasan ekonomi di Indonesia.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kajian Teori

2.1.1 Definisi Pajak

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2013 : 22) pajak ialah suatu kewajiban yang akan dilakukan orang pribadi maupun oleh badan pada negara yang sifatnya terutang serta mampu dipaksakan berdasar UU, tiada memperoleh imbalan langsung serta dipakai untuk keperluan negara serta mensejahterahkan warganya. Menurut Sunar (2012 : 12) pajak yakni iuran warga pada kas negara berdasar UU (mampu dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa (kontraprestasi) langsung mampu diperlihatkan serta dipakai dalam membayarkan pengeluaran umum.

2.1.2 Unsur Pajak

Elemen pajak berdasar Sunar (2012 : 12) yakni :

1. Pajak dipungut berbasis UU. Elemen itu selaras bersama transformasi ke 3 UUD 1945 Pasal 23 A yang menjabarkan pajak beserta pungutan lain bersifat dipaksa untuk keperluan negara termuat di UU.
2. Pemungutan pajak ditujukan guna keperluan pembiayaan pemerintah umum guna melakukan kegunaan pemerintah yang bersifat rutin serta non-rutin.

3. Penagihan pajak biasa dipaksakan. Pajak mampu dipaksakan bila wajib pajak tak menunaikan keharusan pajak serta mampu dikenakan hukuman berdasar peraturan hukum yang berlaku.
4. Pajak selaku peralatan guna mengisikan *budget* negara. Kas dalam negara yang dipakai untuk melunasi pembiayaan administrative pemerintah, beserta peralatan untuk mengontrol ataupun menerapkan ketetapan negara disektor sosial beserta ekonomi.

2.1.3 Fungsi Pajak

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2013 : 225) definisi kegunaan pajak yakni definisi fungsi selaku kebermanfaatan akan sebuah perihal. Hingga kegunaan pajak yakni kebermanfaatan pokok. Selaku instrument guna menetapkan politik perekonomian, pajak punya kebermanfaatan pokok diusaha menaikkan kesejahteraan umum. Sebuah negara dipastikan bercita kesejahteraan ekonomi warganya guna kerap naik. Bersama pajak selaku satu diantara pos penerimaan negara dicitakan berlimpah pembangunan mampu dilakukan selaras bersama apa jadi tujuan negara.

2.1.4 Sistem Pemungutan Pajak

Berdasar Siti Kurnia Rahayu (2013 : 101) menjabarkan pemungutan pajak tergolong jadi tiga system, ialah :

1. *Self Assesment System* ialah sebuah sistem perpajakan yang memberi kepercayaan terhadap wajib pajak guna menunaikan serta melakukan sendiri kewajiban serta hak dalam perpajakannya.
2. *Official Assesment System* ialah sebuah *system* penghimpunan yang memberi pemerintah kewenangan untuk menentukan total pajak yang terutang wajib pajak.
3. *Withholding Tax System* yakni sebuah *system* penghimpunan pajak yang memberikan wewenang pada individu ketiga (bukan pegawai pajak, bukan wajib pajak bersangkutan) guna menentukan total pajak yang terutang.

2.1.5 Pengelompokan Pajak

(Hidayat & Purwana, 2017 : 23) menjelaskan sejumlah macam penggolongan pajak, yakni digolongkan :

1. Pajak berdasar golongan
 - a. Pajak secara langsung, ialah pajak yang tak bisa diserahkan ke pihak ketiga atau individu lainnya. Pajak yang secara administratif dikenakan berulang bersama waktu yang ditetapkan yang jadi individual, yang tak mampu dipersepsikan jadi beban perseroan.
 - b. Pajak tak langsung, ialah pajak yang bias dipindah ke pihak ke-3, ini berlangsung bila ada kasus ataupun aktivitas misalnya pemberian barang yang tak bergerak.
2. Pajak berdasar sifat

- a. Pajak objektif, ialah pajak yang berdasar objeknya yang tak mempersalahkan subjek pajak, dalam negeri ataupun luar negeri misalnya bea materai.
- b. Pajak subjektif, ialah pajak yang dibasiskan terhadap WPnya atau dapat ditetapkan bersama kondisi WP yang berkaitan bersama materiil.

2.2 Teori Variabel Y, X

2.2.1 Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak ialah aksi kepatuhan beserta sadar akan ketertiban pelaporan serta pelunasan kewajiban pajak tahunan serta berkala dari wajib pajak yang berwujud segolongan individu serta uang yang ialah bisnis selaras bersama ketetapan pajak yang ada. Ketaatan wajib pajak ialah faktor esensial saat merealisasikan sasaran penerimaan pajak. Kian tinggi kepatuhan wajib pajak, hingga penerimaan pajak hendak kian naik pula , serta kebalikannya. Maka memunculkan kepatuhan wajib pajak memang hendaknya jadi agenda utama DJP dedikasi, ilmu beserta tanggung jawab sebagaimana pelaksanaan negara dalam bidang perpajakan (Adriani and Ramdan 2020 : 81).

2.2.2 Kualitas Pelayanan

Kualitas layanan ini bisa memiliki arti selaku taraf dari kepuasan tamu ataupun *customer*. Sementara taraf dari kepuasan tamu sendiri mampu didapat dari hasil proporsi ataupun macam layanan yang dikehendaki *customer*. Macam dari kualitas yang baik ialah macam layanan yang dapat memuaskan serta selaras bersama layanan

yang diinginkan *customer*. Tetapi bila layanan tersebut mampu meraih cita dari *customer*, hingga macam kualitas layanan ini mampu digolongkan selaku layanan yang begitu berkualitas ataupun yang memuaskan (Agustin & Putra, 2019 : 60).

Pelayanan itu sendiri dibidang perpajakan ialah selaku layanan yang diberi DJP guna menunaikan kewajiban perpajakannya. Layanan pajak mencakup di layanan publik sebab dilaksanakan oleh instansi pemerintah yang punya maksud guna mencukupi keperluan warga ataupun guna penyelenggaraan UU serta tak berorientasi pada untung (Subarkah & Dewi, 2017 :61).

2.2.3 Pemeriksaan

Menurut Diaz Priantara (2012 : 112) pemeriksaan ialah serangkaian aktivitas atau kegiatan yang mengumpulkan serta mengelola data, penjelasan, beserta bukti yang diselenggarakan secara objektif serta profesional berdasar sebuah standar pemeriksaan guna mengetes ketetapan penunaian kewajiban pajak beserta guna maksud lainnya guna melakukan ketetapan aturan perundangan perpajakan.

Berdasar Palupi & Herianti (2017 : 287) menjabarkan mengenai bagaimana penyelidikan pajak : “Adapun bentuk pengawasan yang dilakukan Direktorat Jenderal Pajak ini berdasar terhadap pasal 29 UU No. 28 mengenai perubahan Ke-3 UU No. 6 tahun 1983 mengenai Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (UU KUP) yang menjabarkan DJP guna pemantauan berwenang melaksanakan pemeriksaan guna mengetes bagaimana ketaatan penunaian kewajiban perpajakan serta maksud lainnya guna melakukan berbagai ketetapan aturan yang berlaku. Sasaran yang dituju

diaktivitas pemeriksaan ini yaitu ialah rekomendasi pemantauan pada kesadaran wajib pajak untuk menunaikan kewajiban.

2.2.4 Penagihan Pajak

Menurut F.Mamusu & Elim (2017 : 2177) Penagihan pajak yaitu serangkaian aksi supaya penanggung pajak menunaikan utang pajak serta beban penagihan pajak cara menegur, melakukan penagihan serentak serta sekalian memberikan surat paksa merekomendasikan penangkalan melaksanakan penyitaan, penyenderaan, menjual barang yang sudah disita.

Adapun penagihan pajak memakai surat teguran yaitu penyelenggaraannya diawali bersama mengeluarkan surat teguran terhadap wajib pajak yang masih belum membayarkan utang pajaknya jika sudah melewati waktu 7 hari semenjak ketika jatuh tempo di STP/SKPKB itu. Penagihan pajak memakai surat paksa ialah surat perintah untuk membayarkan utang pajaknya serta beban penagihan pajak. Utang pajak selepas melewati 21 hari terhitung sejak tanggal surat teguran tak ditunaikan hingga hendak dikeluarkan surat paksa yang diberitahukan oleh juru sita bersama dibebani penagihan pajak memakai surat paksa yakni Rp.50.000.

2.3 Penelitian Terdahulu

Ada sejumlah studi sebelumnya, yakni :

1. Penelitian terdahulu oleh Agustin & Putra (2019 : 55) yang berjudul “Pengaruh Kesadaran Masyarakat, Sanksi Perpajakan Serta Kualitas Layanan Pada Ketaatan wajib pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Di Samsat

Kota Batam” dengan hasil studi menunjukkan bahwa kesadaran warga tak berdampak signifikan pada ketaatan wajib pajak guna menunaikan pajak kendaraan bermotor, sanksi perpajakan tak berdampak signifikan pada ketaatan wajib pajak guna melunasi pajak kendaraan bermotor serta, kualitas pelayanan berdampak signifikan pada ketaatan wajib pajak guna melunasi PKB.

2. Penelitian yang dilaksanakan Widodo Ismanto & T.Munzir (2020 : 564-573) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak” dengan capaian studi secara keseluruhan layanan yang diberi KPP Pratama Batam telah baik, didukung bersama sarana beserta prasarana yang baik, kebersihan, serta tampilan dari pegawai yang rapi serta sopan. kualitas layanan yang baik dari KPP Pratama Batam berdampak positif pada kepuasan wajib pajak.
3. Penelitian oleh Mursalin & Jusmani (2019 : 268-283) yang bertitel “Efektivitas Pelaksanaan Pemeriksaan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Rangka Meningkatkan Penerimaan Negara Dari Sektor Pajak Di KPP Pratama Ilir Barat” tujuan studi yaitu meninjau efektivitas penyelenggaraan pemeriksaan wajib pajak orang pribadi guna menaikkan penerimaan negara dari bidang pajak di KPP Pratama Palembang Ilir Barat.
4. Penelitian yang oleh Tobing et al.(2019 : 64-74) dengan judul “Pengaruh Efektivitas Pemeriksaan Pajak Serta Efektivitas Penagihan Pajak Dengan Surat Paksa Pada Penerimaan Pajak Di KPP Pratama Batam Utara” dengan capaian studi efektivitas pemeriksaan berdampak signifikan secara parsial pada

penerimaan pajak. Efektivitas pemeriksaan pajak serta efektivitas penangihan pajak bersama surat paksa berdampak signifikan secara bersamaan pada pemeriksaan pajak.

5. Penelitian oleh F.Mamusu & Elim (2017 : 2175-2182) bertitel “Analisis Efektivitas Penagihan Pajak Aktif Memakai Surat Teguran Surat Paksa Di KPP Pratama Kabupaten Poso” dengan hasil penelitian yakni taraf efektivitas penagihan pajak aktif bersama surat teguran tak menggapai sasaran yang ditetapkan serta tergolong dalam kriteria tak efektif. Pemungutan pajak dengan surat paksa di KPP Pratama Kabupaten Poso menunjukkan hasil kurang efektif.
6. Penelitian yang dilakukan oleh Adriani & Ramdan(2020 : 79-85) dengan judul “Analisis Pemeriksaan Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Badan Di KPP Pratama Jakarta Tanah Abang Satu Tahun 2016-2018” dengan hasil penelitian bahwa pemeriksaan pajak guna menaikkan ketaatan wajib pajak badan di KPP Pratama Jakarta Tanah Abang Satu telah berlangsung baik perihal itu berdasar capaian interview bersama bagian pemeriksaan serta fungsional serta total SPT yang laporkan ditahun 2018 naik serta itu berefek pula ke penerimaan pajak ditahun 2018.
7. Penelitian oleh Arifin & Syafii (2019 : 9) dengan Judul “Implementasi *E-Filing*, *E-Biling* Dan Pemeriksaan Pajak Pada Ketaatan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Medan Polonia” dengan hasil studi yakni

implementasi *e-filing* tak berdampak signifikan pada ketaatan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Medan Polonia,.

8. Penelitian yang dilaksanakan Subarkah & Dewi (2017 : 61-72) dengan judul “Dampak Pemahaman, Kesadaran, Kualitas Layanan Serta Ketegasan Sanksi Pada Ketaatan wajib pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Sukoharjo” dengan capaian pemahaman wajib pajak berdampak positif dan signifikan pada ketaatan wajib pajak pribadi pada KPP Pratama Sukoharjo. Kesadaran berpengaruh positif serta signifikan pada pajak orang pribadi di KPP Pratama Sukoharjo. Kualitas layanan berdampak positif serta signifikan pada ketaatan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Sukoharjo.
9. *Research conducted by Oktaviani et al.(2020 :90) under title The Effects Of Taxpayer Knowledge and Taxation Socialization On Taxpayer Compliance: The Role Of Taxpayer Awareness In Developing Indonesian Econom. The results of this study have indicated that taxpayer knowledge and socialization had a significant effect on taxpayer awareness. It shows that better taxpayer’s knowledge will encourage the level of taxpayer awareness. Likewise, intense tax socialization can increase taxpayer awareness in paying taxes. Awareness of taxpayers has a significant effect on taxpayer compliance. The results of this study have indicated that taxpayers who are aware of and know the actual function of taxation will be more compliant with taxation rules and general provisions.*

10. Penelitian oleh Sutinah and Marlina (2020:217) dengan judul “Pengaruh Tingkat Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pribadi” dengan capaian yakni membuktikan bahwa tingkat pemahaman wajib pajak, kualitas pelayanan serta sanksi secara simultan berdampak signifikan pada kepatuhan wajib pajak.
11. Penelitian oleh Hadi and Mahmudah (2018:257) dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak” dengan capaian penelitian menunjukkan bahwa tiga variabel tidak signifikan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajibaperpajakan, yaitu *tangible*, *reliability* dan *asuurance*. Sementara, dua variabel menunjukkan pengaruh signifikan yaitu *reliability* dan *emphaty*.
12. Penelitian oleh Minsar (2020:70) dengan judul “ Pengaruh Pemeriksaan Pajak Terhadap Penerimaan Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Di Wilayah Makassar Utara” Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh audit pajak terhadap penerimaan pajak.
13. Penelitian oleh Marani (2020:32) berjudul “Dampak Kepemilikan NPWP, Pemeriksaan Pajak dan Penagihan Pajak Terhadap Upaya Peningkatan Penerimaan Pajak” Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kewajiban kepemilikan NPWP, pemeriksaan pajak, dan penagihan pajak terhadap upaya penerimaan pajak.

14. Penelitian oleh Bahri, Diantimala, and Majid (2018:177-186) terkait : Pengaruh Sanksi Perpajakan Dan Kualitas Pelayanan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Badan Di Kpp Pratama Medan Belawan” dengan hasil bahwa Kualitas Pelayanan dan Sanksi perpajakan berpengaruh signifikan, baik secara parsial maupun simultan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan Di KPP Pratama Medan Belawan
15. Penelitian oleh Zuraeva and Rulandari (2020:37-44) berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Perpajakan dalam Rangka Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak” dengan hasil Kualitas Layanan yang diberikan pegawai pajak sudah baik. tetapi, kepatuhan dan kesadaran masyarakat masih minim dalam melaksanakan kewajiban pajaknya.
16. Penelitian oleh Agustin, Darmansyah, and Suyanto (2020:74-94) dengan judul “Penerimaan, Penagihan, Pemeriksaan, Dan Kepatuhan Terhadap Perpajakan Dengan Peran Account Representative Menjadi Pemoderasi” Tujuan penelitian ini guna memahami pengaruh Pengumpulan Pajak, Audit Pajak, dan Kepatuhan pada Penerimaan Pajak yang dimoderasi Peranan Perwakilan Akun.

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti dan Tahun	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
1	(Agustin and Putra 2019) ISSN 2252-5394	Pengaruh Kesadaran Masyarakat, Sanksi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam	Independen : X ₁ : Kesadaran Masyarakat X ₂ : Sanksi Perpajakan X ₃ : Kualitas Pelayanan Dependen :	Kasadaran Masyarakat, Sanksi Perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan

		Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Pada Samsat batam	Y: Kepatuhan wajib Pajak	wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor
2	(Widodo Ismanto and T.Munzir 2020) ISSN 2085-9996	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap kepuasan wajib pajak	Independen: X_1 : kualitas Pelayanan Dependen : Y : Kepuasan wajib pajak	Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak
3	(Mursalin and Jusmani 2019) ISSN 2622-1845	Efektifitas Pelaksanaan Pemeriksaan wajib pajak Orang Pribadi dalam Rangka Peningkatan Penerimaan Negara Dari Sektor Pajak di KPP Pratama Palembang Ilir Barat	Independen : X_1 : Pelaksanaan pemeriksaan wajib pajak orang pribadi Dependen Y : Penerimaan Negara dari sektor pajak	Hasil perhitungan efektifitas pelaksanaan pemeriksaan berdasarkan Surat Perintah Pemeriksaan (SP2) yang selesai persentasenya memperlihatkan walaupun terdapat kerjasama yang kooperatif diantara petugas pemeriksaan dan wajib pajak, namun belum mempunyai tingkat kepatuhan dan kesadaran pada kewajiban pajaknya
4	(Tobing et al. 2019) ISSN 2580-4118	Pengaruh Efektifitas Pemeriksaan Pajak dan Efektifitas Penagihan Pajak dengan Surat Paksa Terhadap Penerimaan Pajak Pada kantor Pelayanan Pajak Pratama Batam Utara	Independen : X_1 : Efektifitas Pemeriksaan Pajak X_2 : Efektifitas Penagihan pajak dengan Surat Paksa Dependen : Y : Penerimaan Pajak	Efektifitas Pemeriksaan Pajak dan Efektifitas Penagihan pajak dengan surat Paksa berpengaruh signifikan terhadap Penerimaan Pajak

5	(F.Mamusu and Elim 2017) ISSN 2303-1174	Analisis Efektivitas Penagihan Pajak Aktif Dengan Mempergunakan Surat Paksa dan Surat Teguran di KPP Pratama Kabupaten Poso	Independen : X ₁ : Efektivitas Penagihan Pajak dengan Menggunakan surat Teguran dan Surat Paksa Dependen : Y : Kewajiban wajib pajak dalam membayar utang pajaknya	Hasil ini menampilkan tingkat efektifitas penagihan pajak aktif dengan menggunakan surat paksa dan surat teguran belum efektif, faktor yang menjadi penyebabnya, yaitu karena kurang maksimalnya proses penagihan pajak aktif serta minimnya kesadaran wajib pajak dalam melunasi utang pajak miliknya.
6	(Adriani and Ramdan 2020) ISSN 2686-1585	Analisis Pemeriksaan dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Badan di KPP Pratama Jakarta Tanah Abang Satu Tahun 2016-2018	Independen : X ₁ : Pemeriksaan pajak Dependen : Y : Kepatuhan wajib pajak	Pemeriksaan pajak dalam rangka meningkatkan kepatuhan wajib pajak badan telah berjalan baik hal ini berdasarkan hasil dari wawancara dengan bagian pemeriksaan dan fungsional beserta jumlah dari SPT yang di lapor telah meningkat dan akan berdampak pada penerimaan
7	(Arifin and Syafii 2019) ISSN 2503-0337	Penerapan <i>E-Filing, E-Billing</i> dan Pemeriksaan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Medan Polonia	Independen : X ₁ : E-Filing X ₂ : E-Billing X ₃ : Pemeriksaan Pajak Dependen : Y : Kepatuhan wajib pajak	Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang tidak signifikan dari variable bebas berupa penerapan <i>e-filing</i> dan pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Medan Polonia.

8	(Subarkah and Dewi 2017) ISSN 1412-629X	Pengaruh Ketegasan Sanksi, Kualitas Pelayanan, Kesadaran, dan Pemahaman Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Sukoharjo	Independen : X ₁ :Pemahaman X ₂ : Kesadaran X ₃ : Kualitas Pelayanan X ₄ : Ketegasan sanksi Dependen : Y : Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	Hasil penelitian menunjukkan pemahaman wajib pajak, ketegasan sanksi, kualitas pelayanan, dan kesadaran berpengaruh positif signifikan pada kepatuhan wajib pajak perorangan di KPP Sukoharjo
9	(Oktaviani et al. 2020) ISSN 2369-7407	The Effects Of Taxpayer Knowledge and Socialization On Taxpayer Compliance: The Role Of Taxpayer Awareness In Developing Indonesian Econom.	Independen: X ₁ : The Effects Of Taxpayer Knowledge X ₂ : Taxation Socialization Dependen : Y : Taxpayer Compliance	Taxpayer knowledge and socialization had a significant effect on taxpayer awareness. It shows that better taxpayer's knowledge will encourage the level of taxpayer awareness. Likewise, intense tax socialization can increase taxpayer awareness in paying taxes. Awareness of taxpayers has a significant effect on taxpayer compliance. The results of this study have indicated that taxpayers who are aware of and know the actual function of taxation will be more compliant with taxation rules and general provisions.

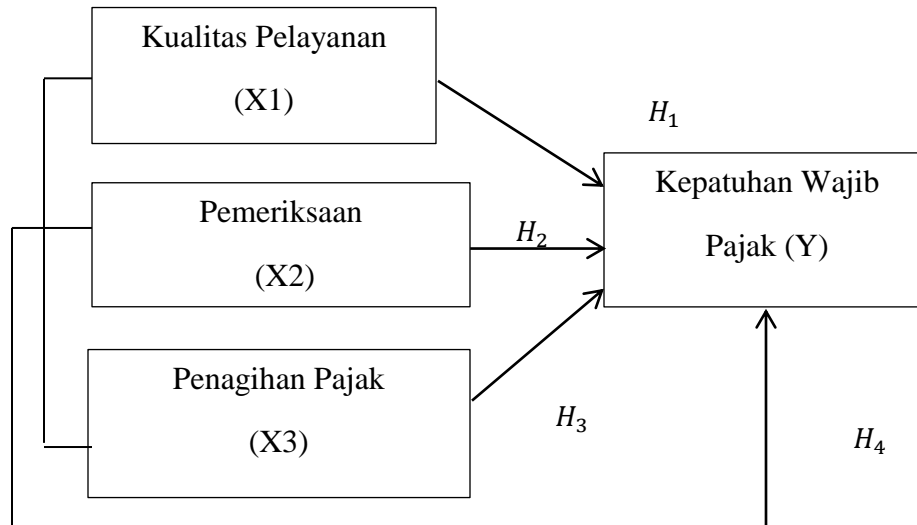
10	(Sutinah and Marlina 2020) ISSN 1098-6596	Pengaruh Sanksi Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Tingkat Pemahaman Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	Independen X ₁ : Pengaruh tingkat pemahaman wajib pajak X ₂ : Kualitas pelayanan X ₃ : Sanksi pajak Dependen : Y : Kepatuhan wajib pajak	Sanksi pajak berdampak signifikan secara parsial pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Kualitas pelayanan pajak dan tingkat pemahaman wajib pajak berdampak signifikan secara parsial pada kepatuhan wajib pajak pribadi. Sedangkan sanksi pajak, kualitas pelayanan, dan tingkat pemahaman wajib pajak berdampak signifikan secara bersamaan pada kepatuhan wajib pajak pribadi.
11	(Hadi and Mahmudah 2018) ISSN 2622-5255	Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	Independen X ₁ : Kualitas Pelayanan Perpajakan Dependen Y : Kepatuhan Wajib Pajak	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat kontekstualitas-kontekstualitas yang harus diperhatikan dalam rangka meningkatkan layanan pada wajib pajak agar sikap patuh dalam perpajakan dapat tertanam.
12	(Minsar 2020) ISSN 2656-4505	Pengaruh Pemeriksaan Pajak Terhadap Penerimaan Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Di Wilayah Makassar Utara	Independen X ₁ : Pemeriksaan Pajak Dependen: Y: Penerimaan Pajak	Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, diketahui bahwa persentase pengaruh variabel yang diteliti yaitu pemeriksaan pajak mempunyai pengaruh positif namun tidak signifikan terhadap penerimaan pajak.

13	(Marani 2020) ISSN 2324-5632	Dampak Kepemilikan NPWP, Pemeriksaan Pajak dan Penagihan Pajak Terhadap Upaya Peningkatan Penerimaan Pajak	Independen: X ₁ : Kepemilikan NPWP X ₂ : Pemeriksaan X ₃ : Penagihan Pajak Dependen: Peningkatan Penerimaan Pajak	Capaian riset memperlihatkan NPWP, Pemeriksaan Pajak berdampak pada usaha kenaikan penerimaan pajak. Sedang Penagihan tak berdampak pada usaha kenaikan Pendapatan Pajak.
14	(Bahri et al. 2018) ISSN 2503-0337	Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan Di Kpp Pratama Medan Belawan	Independen: X ₁ : Kualitas pelayanan X ₂ : Sanksi perpajakan Dependen: Y: Kepatuhan wajib pajak badan	Kualitas Pelayanan dan Sanksi perpajakan berpengaruh signifikan, baik secara parsial maupun simultan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan Di KPP Pratama Medan Belawan
15	(Zuraeva and Rulandari 2020) ISSN 2686-1585	Analisa Kualitas Pelayanan Pajak dalam Rangka Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak	Independen: X ₁ : Kualitas pelayanan Dependen: Y: Kepatuhan wajib pajak	Kualitas Pelayanan yang di berikan pegawai pajak sudah baik. tetapi, kepatuhan dan kesadaran masyarakat masih minim dalam melaksanakan kewajiban pajaknya, hal ini bisa diamati dari Target Penerimaan yang tidak pernah terpenuhi, meskipun jumlah Wajib Pajak yang terdaftar mengalami eningkatan.

16	(Agustin et al. 2020) ISSN 2339-1545	Kepatuhan, Pemeriksaan, Penagihan dan Penerimaan Terhadap Pajak Peran <i>Account Representative</i> Sebagai Pemoderasi	Independen: X ₁ : Kepatuhan X ₂ : Pemeriksaan X ₃ : Penagihan X ₄ : Pemeriksaan X ₅ : Penerimaan Dependen Y: pajak dengan peran <i>Account Representative</i>	Hasil ini membuktikan kepatuhan wajib pajak tidak berdampak pada penerimaan pajak. Sementara Pengumpulan Pajak dan Audit Pajak memengaruhi penerimaan pajak yang dimoderasi oleh peranan Perwakilan Akun mempengaruhi pendapatan pajak. Sementara, koleksi yang dimoderasi peranan Perwakilan akun tidak mempengaruhi pendapatan pajaknya.
----	--	--	---	--

2.4 Kerangka Pemikiran

Dalam riset, hendak di uraikan mengenai bagaimanakah analisis kualitas layanan, pemeriksaan dan penagihan pajak pada kepatuhan wajib pajak KPP Pratama Batam Selatan. Kerangka yang telah dirancang , yaitu :



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

2.5 Hipotesis Penelitian

Hipotesis yakni tanggapan sementara terhadap seluruh rancangan persoalan di studi. Perihal itu sementara disebabkan tanggapan yang diperoleh berbasis teori, belum berdasarkan fakta empiris. Hipotesis yang dirancang, yakni :

H₁ :Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan pada kepatuhan wajib pajak KPP Pratama Batam Selatan

H₂ :Pemeriksaan berpengaruh signifikan pada kepatuhan wajib pajak KPP Pratama Batam Selatan

H₃ :Penagihan Pajak berpengaruh signifikan pada kepatuhan wajib pajak KPP Pratama Batam Selatan

H₄ :Kualitas pelayanan, pemeriksaan dan penagihan pajak berpengaruh signifikan pada kepatuhan wajib pajak KPP Pratama Batam Selatan

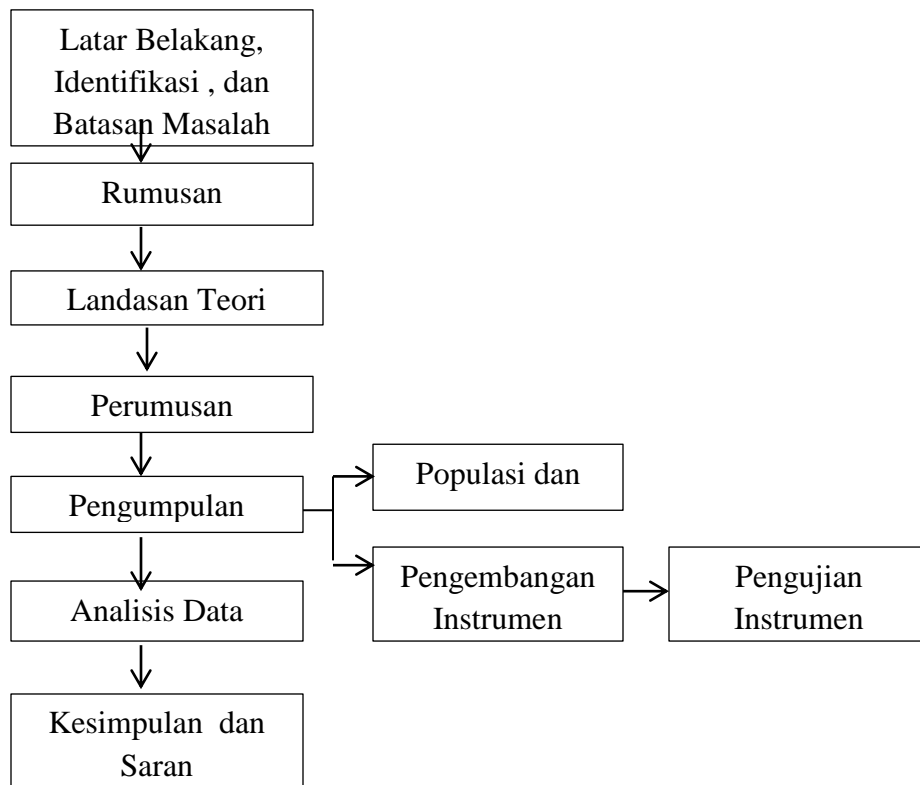
BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Desain studi menurut Nanang Martono (2017 :19) ialah penjabaran mengenai ragam bagian yang hendak digunakan beserta aksi yang akan diselenggarakan selama prosedur studi. Di studi ini masuk di studi kuantitatif yakni studi yang datanya bisa langsung diukur ataupun dikalkulasi berwujud informasi ataupun penjabaran yang berwujud angka.

Desain penelitian berdasarkan alur yang dilaksanakan peneliti dari awal hingga akhir disajikan berikut :



3.2 Operasional Variabel

Operasional variabel yang dipakai hendak dijelaskan di bab ini. Variabel yang dipakai tergolong jadi 3 bagian variabel independen ialah kualitas pelayanan, pemeriksaan, penagihan pajak dan variabel dependen yaitu kepatuhan wajib pajak.

1. Variabel Dependen

Variabel yang dipergunakan yaitu kepatuhan wajib pajak (Y). (Sugiyono, 2014 : 22) menjabarkan bahwa variabel ini diukur memakai skala likert bersama pola ialah : kepatuhan WP (variabel *dependent*) yaitu variabel yang diberi dampak ataupun yang jadi akibat disebabkan kualitas pelayanan, pemeriksaan, dan penagihan pajak (variabel bebas).

2. Variabel independen

Yakni sebuah variabel yang memengaruhi variabel lainnya.

a. Kualitas pelayanan (X1)

Yakni keselarasan harapan ataupun aktivitas penerima layanan bersama fakta yang mereka dapat. Maksud dari peningkatannya kualitas pelayanan yakni guna menciptakan kepuasan untuk *customer* (Arifin & Aulia Arief Nasution, 2017 : 177).

b. Pemeriksaan (X2)

Pemeriksaan dilaksanakan guna menyelidiki fakta dari Surat Pemberitahuan (SPT), pembukuan serta pencatatan beserta pemenuhan kewajiban perpajakan lain dibanding kondisi ataupun aktivitas bisnis yang sesungguhnya dari wajib pajak. Pemeriksaan pajak ialah rangkaian kegiatan mengumpulkan serta

menganalisis data, informasi, serta juga bukti yang secara objektif berdasar standar pemeriksaan guna mengetes ketaatan di kewajiban perpajakan (Marani, 2020 : 23).

c. Penagihan pajak

Yakni rangkaian tindakan supaya penanggung pajak membayarkan utang pajakserta beban penagihan. Aktivitas penagihan pajak yakni ujung tombak guna mengamankan penerimaan negara yang tertunda, Maka pelaksanaan penangihan pajak wajib dilandaskan terhadap aturan yang ada, hingga memiliki kekuatan hukum yang baik untuk wajib pajak dan bagi aparat pajak (Anam et al., 2018 : 165).

Dalam penelitian ini definisi operasional variabel menggunakan teknik pengukuran skala likert dengan pola serta indikator yang adalah sebagai berikut

: STS TS KS S SS

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Keterangan :

STS = Sangat Tidak Setuju

TS = Tidak Setuju

KS = Kurang Setuju

S = Setuju

SS = Sangat Setuju

Tabel 3.1 Operasional Variabel

No	Variabel	Definisi operasional variabel	Indikator	Skala
1	Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y)	Kepatuhan wajib pajak ialah bentuk sifat taat pajak dalam membayar iuran pajak kepada Negara	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mendaftarkan NPWP atas kemauan sendiri 2. Tepat waktu dalam membayar 3. Tepat waktu dalam membayarkan pajaknya 4. Membayarkan tunggakan serta kewajiban pajaknya 5. Teknologi informasi memudahkan pelaporan SPT 	Likert
2	Kualitas Pelayanan (X1)	Kualitas pelayanan pajak dapat dimaknai selaku aktivitas layanan yang dilaksanakan pegawai pajak guna menolong, mengarahkan, ataupun menyediakan semuanya yang dibutuhkan oleh wajib pajak guna menunaikan keharusannya	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bersikap sopan dan ramah. 2. Adanya petugas yang professional 3. Ketepatan dan kecakapan penyelesaian masalah WP 4. Menyediakan fasilitas dan infrastruktur yang nyaman 	Likert
3	Pemeriksaan (X2)	Pemeriksaan mampu dimaknai selaku sebuah proses penghimpunan dan penilaian atas bukti tanggap informasi serta persyaratan yang sudah ditetapkan sebelumnya yang dilaksanakan oleh individu yang kompeten serta independent	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meningkatkan tertib administrasi pemeriksaan 2. Memberikan keseragaman prosedur guna pelaksanaan kegiatan pemeriksaan 3. Menaikkan kualitas pemeriksaan pajak 	Likert

			4. Meningkatkan penerimaan pajak dari kegiatan pemeriksaan	
4	Penagihan Pajak (X3)	Penagihan pajak adalah serangkaian tindakan yang dilakukan guna supaya penanggung pajak melunasi utang pajak dan biaya penagihan pajak	1. Surat teguran 2. Surat paksa 3. Surat penyitaan	Likert

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Ialah tempat generalisasi atau keseluruhan yang meliputi objek dan subjek yang punya bobot beserta ciri khusus yang telah ditentukan peneliti guna didalami serta lalu hendak dibuat kesimpulannya (Sugiyono, 2014 : 80). Populasi yang digunakan ialah seluruh wajib pajak orang pribadi yang telah terdaftar di KPP Pratama Batam Selatan. Populasi yang dipergunakan pada penelitian ini berjumlah 352.233 responden.

3.3.2 Sampel

Ialah bagian dari populasi bersama ciri atau keadaan khusus yang butuh didalami. Menurut Grahita Chandrarin (2018 : 125) menyebutkan sampel yakni gerombolan subjek yang merepresentasikan populasi serta sampel yang ditetapkan wajib punya ciri yang sepadan bersama populasinya serta wajib merepresentasikan anggota populasi. Sampel ditentukan dengan memakai *random sampling* bersama

rumus ukuran sampel slovin bersama toleransi ketidaktelitian 5%, rumus slovin disajikan di bawah ini :

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

Rumus 3.1 Slovin

Keterangan :

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

α = toleransi ketidaktelitian (dalam persen)

Dari rumus slovin tersebut, maka jumlah sampel yang dipergunakan ialah :

$$n = \frac{352.233}{(1+(352.233) \times 0,05)^2}$$

$$n = \frac{352.233}{880.585} = 399,99$$

Dari hasil diatas, sampel yang didapatkan jumlah nya 399,99 dan supaya mempermudah perhitungan hingga mampu dilakukan pembulatan menjadi 400 responden untuk merepresentasikan semua populasi.

3.4 Jenis dan Sumber data

3.4.1 Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data kuantitatif. Data kuantitatif ialah jenis data yang berupa angka-angka yang berasal dari hasil perhitungan masing-masing atribut pengukuran dari variabel. Peneliti dapat

menggunakan data kuantitatif untuk dianalisis setelah data-data memenuhi kaidah-kaidah pengujian yang dipersyaratkan (Grahita Chandrarin, 2018 : 122).

3.4.2 Sumber Data

Sumber data yang digunakan yaitu sumber data primer. Sumber data yang diperoleh ialah data dari tanggapan responden dengan mempergunakan kuesioner.

3.5 Teknik Pengumpulan data

Penghimpunan data pada studi ini ialah memakai kuesioner yaitu data primer. Di metode ini dilakukan lewat mendistribusikan kuesioner lewat online ataupun google formulir ke responden yang ada di KPP Pratama Batam Selatan.

3.6 Teknik Analisis data

Teknik *analysis* data menjabarkan teknik *analysis* serta prosedur pemakaian alat uji terhadap sebuah studi. Pengkajian data yang dipakai ialah :

3.6.1 Analisis Statistif Deskriptif

Menurut Sugiyono (2012 : 68) menjelaskan bahwa *analysis* ini selaku statistik yang dimanfaatkan untuk menganalisis data bersama mendiskripsikan atau menggambarkan data yang telah dihimpun tiada ditujukan membuat konklusi yang diberlakukan untuk umum. Di studi ini guna menguraikan *descriptive statistics* data memakai *minimal, maksimum, rerata, sum, standar deviasi*, serta *range*. *Analysis* ini bermaksud guna memberi deskripsi tentang variable yang dikaji beserta ditest hipotesis ataupun pertanyaan sementara serta dari capaian data primer yang

terhimpun mencakup jawaban responden pada pertanyaan kuesioner beserta demografi respondent (Syofian Siregar, 2017 : 88).

3.6.2 Uji Instrumen Data

3.6.2.1 Uji Validitas Data

Dalam uji ini suatu data bisa dianggap valid bila instrumennya dapat mengukur apa yang akan diukurnya. Uji ini bertujuan dalam mengetahui validitas data yang diukurnya. Hasil yang mengungkapkan kevalidan sebuah pertanyaan kuesioner. Uji ini menerapkan rumusan *product moment* dari *carll pearson*. Tedi Rusman, 2015 : 37) menjelaskan pengambilan keputusannya dilakukan dengan dasar jika r hitung $<$ r tabel dipandang tidak valid dan begitu juga jika r hitung $>$ r tabel dimana signifikansinya 0,05 dipandang valid, sehingga akan dilanjutnya dengan uji reliabilitas.

$$r = \frac{N(\sum XY) - (\sum X \sum Y)}{\sqrt{\{N \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Rumus 3.2 *Pearson Product Moment*

Keterangan :

N = Jumlah sampel

Y = Skor total butir

X = Skor butir

r = Koefisien korelasi

3.6.2.2 Uji Realibilitas Data

Uji ini kerap dinamai sebagai keandalan, yang punya maksud untuk mengerti sejauh manakah capaian ukuran konstan. (Syofian Siregar, 2017 : 87) menjelaskan bila data diukur dua kali atau lebih disebuah keadaan yang sepadan memakai instrument ukur yang sepadan pula baik di ukur secara internal maupun eksternal. Jika *Cronbach Alpha* $\geq 0,6$ mampu diasumsikan data bersangkutan telah reliable.

$$r = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \alpha b^2}{\alpha t^2} \right]$$

Rumus 3.3 Uji Realiabilitas

Keterangan :

$\sum \alpha b^2$ = Jumlah varians skor tiap butir pernyataan

αt^2 = Varian total

r = Nilai realibilitas

k = Jumlah butir pernyataan

3.6.3 Uji Asumsi Klasik

Uji ini tergolong jadi tiga yakni *normality test*, test heteroskedastisitas serta test *multicollinearity*. Test ini digunakan untuk mengetes baik ataupun tidaknya model itu.

3.6.3.1 Uji Normalitas

Uji ini bermaksud untuk meninjau apakah populasi data distribusinya normal ataupun tidak. Menurut (Syofian Siregar, 2017 : 142), sebuah model regresi diasumsikan baik bila distribusi datanya normal. Adapun cara untuk dapat mengetahui apakah data tersebut distribusinya normal yakni mempergunakan pengujian *Kolmogrov-Smirnov* dengan memasukkan nilai nilai residual pada *non parametric* dimana kriterianya yaitu :

- a. Jika $\text{sig.} < 0,05$ data tersebut distribusinya tidak normal ;
- b. Jika $\text{sig.} > 0,05$ data berdistribusi normal.

3.6.3.2 Uji Multikolinearitas

Uji ini bermaksud untuk meninjau terdapat ataupun tidaknya korelasi linier diantara variable dependent. Untuk mengerti test ini mampu diselenggarakan lewat meninjau angka *variance Inflation Factor(VIF)* serta *Tolerance* di model regresi (Tedi Rusman, 2015 : 59). Basis penetapan keputusan yakni jikalau $VIF < 10$ ataupun $Tolerance > 0,1$ maknanya tak terdapat *multicollinearity* antara *variable*.

3.6.3.3 Uji Heterokedastisitas

Test ini bermaksud untuk mengetahui apa di satu model regresi berlangsung diferensiasi ragam dari residual sebuah pengamatan ke yang lainnya. Metode yang digunakan pada Uji heterokedastisitas yaitu grafik *scatterplot* (Sutinah and Marlina 2020 : 216).

3.6.4 Uji Regresi Linier Berganda

Uji ini dipergunakan dalam meninjau hubungan diantara *dependent variable* bersama 2 atau lebih *independent variabel*. (Syofian Siregar 2017 : 403) menjelaskan test ini mempunya dua wujud korelasi yakni dengan secara parsial serta dengan simultan pula yang dilaksanakan di pengujian. Adapun rumus regresi linier berganda sebagai berikut :

$$Y = a + b_1 x^1 + b_2 x^2 + b_3 x^3 + e$$

Rumus 3.4 Regresi Linier Berganda

Keterangan :

a = Nilai konstanta

b = Nilai koefisien regresi

Y= Kepatuhan wajib pajak orang pribadi

x^1 = Kualitas pelayanan

x^2 = Pemeriksaan

x^3 = Penagihan pajak

e = Error

3.6.5 Uji Hipotesis

3.6.5.1 Uji Parsial (Uji T)

Uji ini dipergunakan dalam memahami seberapa jauh dampak sebuah variable bebas berpengaruh signifikan pada variable terikat (Subarkah and Dewi 2017 : 61-72). Penilaian uji ini memiliki kriteria berikut :

- a. Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, H_0 diterima H_a ditolak, memaknai variabel independent tidak berdampak signifikan pada variabel dependen.
- b. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, H_0 ditolak H_a diterima, memaknai variabel independent berdampak signifikan pada variabel dependen.

Dasar pengambilan yang dipergunakan dalam nilai signifikansinya ialah :

- a. Jika $sig. < 0,05$, H_0 ditolak, H_a diterima
- b. Jika $sig. > 0,05$, H_0 diterima, H_a ditolak.

3.6.5.2 Uji Simultan (Uji F)

Uji ini bertujuan meninjau apa *independent variable* berdampak signifikan secara stimulan pada variable terikatnya (Duwi Priyatno 2012 : 53). Hipotesis yang dipergunakan ialah :

H_a = Variable X berdampak pada variable Y

H_0 = Variable X tak berdampak pada variable Y

Syarat di penilaiaan uji F ialah :

- a. Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, hingga H_0 ditolak H_a diterima. Memaknai *independent variable* berdampak signifikan pada variable dependennya.

- b. Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$, hingga H_0 diterima H_a ditolak. Memaknai *independent variable* tak berdampak signifikan pada variable dependennya.

Basis penetapan dari keputusan mampu dilaksanakan memakai angka signifikan, yakni :

- a. Jika signifikansinya $< 0,05$ maka H_0 di tolak H_a di terima.
 b. Jika signifikansinya $> 0,05$ maka H_0 di terima H_a di tolak.

3.6.5.3 Analisis Determinasi (R²)

Uji ini dipergunakan dalam mengukur dan mengetahui seberapa jauh daya model guna menjabarkan variasi variabel dependennya (Tobing et al. 2019 : 68). Metode yang dipergunakan disajikan di tabel *Adjusted R Square*.

3.7 Lokasi dan Jadwal Penelitian

3.7.1 Lokasi Penelitian

Penelitian diselenggarakan di KPP pratama Batam Selatan, Jl. Jendral Sudirman, Adhya Building Tower Blok A1 Komplek Permata Niaga Bukit Indah, Sukajadi, Kec. Batam Kota.

3.7.2 Jadwal Penelitian

Jadwal penelitian ini memerlukan proses dan juga waktu guna menghimpun data serta informasi, hingga studi ini mampu ditelitidan didapat. Prosedur studi ini dilaksanakan dimulai dari September 2021 hingga Januari 2022.

