

**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

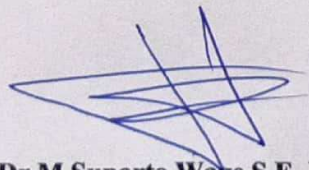
**Untuk memenuhi salah satu syarat
guna memperoleh gelar sarjana**

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
ABSTRACK	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 Multikololinearitas.....	49
Tabel 4.14 Hasil Uji Regresi LinierBerganda.....	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