

**PENGARUH E-FILLING, PENGETAHUAN
PERPAJAKAN DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
DI KPP PRATAMA BATAM SELATAN**

SKRIPSI



Oleh
Cutliyana Sianipar
170810257

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

**PENGARUH E-FILLING, PENGETAHUAN
PERPAJAKAN DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
DI KPP PRATAMA BATAM SELATAN**

SKRIPSI

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



**Oleh
Cutliyana Sianipar
170810257**

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

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Cutliyana Sianipar

NPM 170810257

Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora

Program Studi : Akuntansi

Menyatakan bahwa “Skripsi” yang saya buat dengan judul :

“PENGARUH E-FILLING, PENGETAHUAN PERPAJAKAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP 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, 21 Januari 2022



Cutliyana Sianipar

170810257

**PENGARUH E-FILLING, PENGETAHUAN
PERPAJAKAN DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
DI KPP PRATAMA BATAM SELATAN**

SKRIPSI

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

**Oleh
Cutliyana Sianipar
170810257**

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

Batam, 01 Maret 2022



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

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini untuk menganalisis seberapa besar pengaruh penerapan E-filing, Pengetahuan Perpajakan dan Kualitas Pelayanan 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 346.849 orang dan teknik penentuan sampel dilakukan dengan memakai perhitungan rumus *slovin*, dari perhitungan rumus *slovin* diperoleh sampel dalam penelitian ini sebanyak 400 responden wajib pajak orang pribadi. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data secara kuantitatif dengan teknik pengumpulan datanya yaitu dengan analisis deskriptif, uji validitas, uji reabilitas, uji regresi linier berganda, uji normalitas, uji multikolinieritas, uji heteroskedastisitas, uji F, uji T dan uji determinasi. Data diolah dengan menggunakan SPSS 25. Hasil penelitian menunjukkan bahwa E-filing berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dan secara bersama e-filing, pengetahuan perpajakan dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Batam Selatan.

Kata Kunci: Kepatuhan Wajib Pajak; E-filing; Pengetahuan Perpajakan; Kualitas Pelayanan

ABSTRACT

The purpose of this study is to identify how much influence the implementation of E-filing, Tax Knowledge and Service Quality has on taxpayer compliance at KPP Pratama Batam Selatan. This data collection was carried out using a questionnaire which was measured using a Likert scale. The population taken in this study are individual taxpayers who have been registered at KPP Pratama Batam Selatan totaling 346,849 people and the sampling technique is carried out using the slovin formula calculation. personal. 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 is processed using SPSS 25. The results show that E-filing affects taxpayer compliance, tax knowledge affects taxpayer compliance, service quality affects taxpayer compliance and together with e-filing, tax knowledge and service quality affects compliance. taxpayers at KPP Pratama South Batam.

Keywords: *Taxpayer Compliance; E-filing; Tax Knowledge; Service quality*

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 Dr. M. Sunarto Wage, S.E., M.Si.
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, Aamiin.

Batam, 21 Januari 2022

Cutliyana Sianipar

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	x
DAFTAR RUMUS	xi
DAFTAR TABEL	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	6
1.3 Batasan Masalah.....	6
1.4 Rumusan Masalah	7
1.5 Tujuan Penelitian	7
1.6 Manfaat Peneliti	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Teori Dasar Penelitian.....	9
2.1.1 Pajak.....	9
2.2 Teori Variabel Y dan X.....	10
2.2.1 Kepatuhan WP	10
2.2.2 E-Filling	11
2.2.3 Pengetahuan Perpajakan.....	12
2.2.4 Kualitas Pelayanan	13
2.3 Penelitian Terdahulu	14
2.4 Kerangka Penelitian	19
2.5 Hipotesis.....	19
BAB III METODE PENELITIAN	21
3.1 Desain Penelitian.....	21
3.2 Definisi Operasional Variabel.....	22
3.2.1 Variabel Dependen.....	22
3.2.2 Variabel Independen	22
3.3 Populasi Dan Sampel	26
3.3.1 Populasi.....	26
3.3.2 Sampel.....	26

3.4	Jenis dan Sumber Data	27
3.4.1	Jenis Data	27
3.4.2	Sumber Data.....	27
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	27
3.6	Teknik Analisis Data.....	28
3.6.1	Uji Instrumen	28
3.6.2	Analisis Deskriptif	29
3.6.3	Uji Asumsi Klasik.....	30
3.6.4	Uji Regresi Linier Berganda	31
3.6.5	Uji Hipotesis.....	32
3.7	Tempat Dan Jadwal Penelitian.....	33
3.7.1	Tempat Penelitian.....	33
3.7.2	Jadwal Penelitian.....	33
	BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	35
4.1	Hasil Penelitian	35
4.1.1	Profil Responden.....	35
4.1.2	Hasil Uji Instrumen Data	37
4.1.3	Hasil Uji Analisis Deskriptif.....	39
4.1.4	Hasil Uji Asumsi Klasik.....	41
4.1.5	Hasil Uji Regresi Linier Berganda	43
4.1.6	Uji Hipotesis.....	45
4.2	Pembahasan.....	47
4.2.1	Pengaruh E-Filing pada Kepatuhan WP	47
4.2.2	Pengaruh Pengetahuan Perpajakan pada Kepatuhan WP.....	48
4.2.3	Pengaruh Kualitas Pelayanan pada Kepatuhan WP	49
4.2.4	Pengaruh E-Filing, Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan pada Kepatuhan WP	49
	BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	51
5.1	Kesimpulan	51
5.2	Saran.....	52
	DAFTAR PUSTAKA	53
	LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran	19
Gambar 3. 1 Desain Penelitian	20
Gambar 4. 1 Hasil Pengujian Heteroskedastisitas	43

DAFTAR RUMUS

	Halaman
Rumus 3. 1 Slovin	26
Rumus 3. 2 Uji Validitas	28
Rumus 3. 3 Uji Reabilitas	29
Rumus 3. 4 Regresi Linier Berganda	31

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. 1 Tingkat Kepatuhan WP di KPP Pratama Batam Selatan.....	2
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	14
Tabel 3. 1 Operasional Variabel.....	23
Tabel 3. 2 Jadwal Riset.....	34
Tabel 4. 1 Data Responden “Jenis Kelamin”	35
Tabel 4. 2 Data Responden “Umur”	36
Tabel 4. 3 Data Responden “Pendidikan”	36
Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas	38
Tabel 4. 5 Hasil Uji Reabilitas	39
Tabel 4. 6 Hasil Uji Analisa Deskriptif	40
Tabel 4. 7 Hasil Pengujian Normalitas.....	41
Tabel 4. 8 Hasil Uji Multikolinieritas	42
Tabel 4. 9 Hasil Pengujian Regresi Linier Berganda	44
Tabel 4. 10 Hasil Pengujian t	45
Tabel 4. 11 Hasil Uji F	46
Tabel 4. 12 Hasil Pengujian Determinasi	47

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pendapatan pemerintah Indonesia awalnya dari bermacam sektor yang semuanya dipergunakan teruntuk pembiayaan pembangunan serta menaikkan kesejahteraan keseluruhan rakyat Indonesia. Asal sumber penerimaan negara salah satunya yang terbilang potensial ialah dari sektor penerimaan pajak. Penerimaan negara inilah yang berdampak signifikan pada roda pemerintahan. pajak pemerintah. Di beberapa negara maju, orang atau pembayar pajak mereka membayar pajak secara teratur. Untuk itu, peran negara pada pemenuhan kewajiban perpajakan berdasar Kitab Undang-undang Perpajakan diharapkan sangat tinggi guna meningkatkan penerimaan pajak secara optimal. Menurut Nasution & Ferrian (2017:207), pajak merupakan salah satu pendapatan terpenting untuk meningkatkan pendapatan di bidang perpajakan, dan kode pajak telah banyak mengalami perbaikan, penambahan bahkan perubahan.

Penerimaan pajak yakni salah satu asal penerimaan negara pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) dan dipergunakan sebagai pembiayaan pembangunan negara yang mencakup di berbagai bidang. Hasil pajaknya ini bisa mendorong perekonomian sebagai upaya pencapaian tujuan pembangunan negara. Pembangunan negara merupakan agenda yang teratur serta berkesinambungan yang bertujuan guna peningkatan kesejahteraan masyarakat. Untuk mencapai tujuan ini, kita perlu memperhatikan masalah keuangan untuk pembangunan. Upaya yang dilakukan untuk membuat negara mandiri dalam pendanaan

pembangunan dengan menyelidiki sumber-sumber pendanaan dari dalam negeri (Rioni & Saraswati, 2018:160).

Pajak berperan penting pada pembangunan Indonesia. Perihal tersebut berdasar pada sistem perpajakan Indonesia, yaitu sistem *self-assessment* yang mana ialah sistem pemungutan pajak yang memungkinkan wajib pajak (WP) guna menetapkan berapa besaran pajak yang akan dibayarnya. WP aktif perihal perhitungan, penyeteroran serta pelaporan pajaknya. Meningkatnya penerimaan pajak yang berjalan dari periode tahun ke tahun, tetapi pajak yang dibayarkan ke kas negara belum bisa dinyatakan optimal sebab tak memenuhi target pendapatan yang sudah ditentukan. Salah satu penyebab rendahnya tingkat penerimaan pajak ialah terdapat penghindaran pajak oleh wajib pajak orang pribadi (WPOP) dan badan. Hal ini disebabkan oleh bermacam aspek yang ada di lingkungan masyarakat, WP dan lingkungan Ditjen Pajak sendiri (Nindya & Wibisono, 2019:1).

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

Periode	WPOP Terdataftar	Total Wajib Lapor	Total 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)

Penjabaran tabel tersebut, pada 2016 taraf kepatuhan 89% terdapat WPOP yang tercantum yakni 257,382 dengan pelaporan total pajaknya 58,374. Pada 2017 tingkat persentase kepatuhan ini berkurang jadi 87 persen dengan WP yang terdata 268,540 lalu total yang melakukan lapor pajaknya berjumlah 49,849. Pada 2018,

alami naiknya persentase tingkat kepatuhan WP berjumlah 89% dengan total WP yang terdata 283,327 namun alami pengurangan WP yang melakukan lapor pajaknya. Pada 2019, tingkat persentase kepatuhan ini alami penurunan 86% dan WP yang melakukan lapor alami penambahan dari tahun lalu. Pada 2020, persentase tingkat kepatuhan alami penambahan 87% dengan total pajak yang naik dan turunnya WP yang melakukan lapor pajaknya yakni 47.242.

Kepatuhan WP yakni salah satu pokok keberhasilan pemungutan pajak, sehingga jika WP memenuhi kewajiban perpajakan yang lebih tinggi, mustahil tak tercapai target penerimaan pajaknya. Tidak mudah teruntuk menaikkan kepatuhan WP pada pemenuhan kewajiban perpajakannya. Masyarakat telah enggan membayarkan pajak karena tidak berdampak langsung pada hidup mereka. Kepatuhan WP pada memenuhi kewajiban perpajakannya disebabkan berbagai faktor (Agustini & Widhiyani, 2019:1344). Untuk meningkatkan kepatuhan WP, Direktorat Jendral Pajak berupaya teruntuk mensosialisasikan informasi dan peraturan perpajakan tentang pentingnya pembayaran dan pelaporan pajak dengan mengimplementasikan sistem e-filing guna mempermudah WP serta bisa memberi pelayanan yang berkualitas.

Salah satu tahapan awal perihal menciptakan sistem baru pelayanan perpajakan dengan basis online di Batam, harapannya bisa meningkatkan kepuasan dan kepatuhan WP dengan adanya pelayanan yang lebih berkualitas kepada WP adalah penerapan e-filing. E-filing adalah layanan Wajib Pajak untuk mengisi dan mengirimkan SPT secara elektronik lewat internet, sistem pelaporan pajak online real-time online, lewat laman resmi Direktorat Jenderal Pajak, atau

oleh Penyedia Layanan Aplikasi sebagaimana ditentukan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Dengan diterapkannya Sistem Pengisian Informasi Elektronik atau e-filing akan memberikan kemudahan pada WP saat penyusunan dan penyampaian SPT, sebab bisa diajukan kapanpun, dimanapun, serta akan mengurangi biaya dan waktu WP teruntuk pengarsipan, pengisian dan penyampaian SPT (Awaloedin & Maulana, 2018:3). Pada riset Suhadi & Husnurrosyidah, (2017:98) memperoleh hasil bahwa pemakaian e-filing ada dampak positif pada kepatuhan WP. Pengisian informasi secara elektronik dapat menghemat biaya serta waktu, sebab penyampaian SPT bisa dilaksanakan kapan saja, 24 jam dalam sehari (termasuk hari libur), hanya melalui komputer yang terkoneksi internet dan tidak harus jauh-jauh datang kantor pajak. Penerapan sistem pengisian pajak secara elektronik ini diharapkan dapat mempermudah Wajib Pajak dalam mengajukan SPT.

Pengetahuan perpajakan merupakan faktor penting dalam membantu WP mencukupi kewajiban perpajakannya. Pengetahuan perpajakan, artinya WP mengetahui informasi tentang dasar pengenaan pajak, sehingga wajib pajak siap untuk mematuhi peraturan perundang-undangan perpajakan yang berjalan. Pengetahuan perpajakan individu WP bisa dilakukan pengukuran dari wawasan pengetahuan dan pemahamannya tentang hak, kewajiban, dan tanggung jawabnya sebagai WP. Pengetahuan WP terkait perpajakan yang baik bisa meminimalkan penghindaran pajak (Tresnalyani & Jati, 2018:583). Wajib Pajak yang mengetahui dan sepenuhnya mematuhi ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan bisa mengajukan laporan langsung ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP). Namun terdapat masih terbilang banyak masyarakat Indonesia yang belum mengerti cara

melaporkan pajak, mereka berprofesi sebagai pegawai swasta dan negeri, khususnya wajib pajak orang pribadi. Potensi pajak Indonesia berpeluang sangat besar, tetapi belum dipergunakan dengan maksimal (Rahayu, 2017:16). Dalam penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Nindya & Wibisono (2019:1) menemukan bahwa informasi perpajakan ada dampak positif signifikan pada kepatuhan WP. Pengetahuan dan pemahaman tentang undang-undang perpajakan dapat dipahami sebagai pemahaman WP tentang undang-undang (UU) perpajakan baik dari segi pajak yang terutang maupun insentif pajak yang bermanfaat untuk kehidupan. Adanya wawasan pengetahuan dan pemahaman terkait undang-undang perpajakan, WP memahami pentingnya fungsi perihal pembayaran kewajiban perpajakannya.

Memastikan pelayanan wajib pajak yang berkualitas merupakan upaya salah satu peningkatan kepatuhan WP. Pelayanan yang sempurna bagi WP seharusnya memberikan rasa aman dan kepuasan kepada wajib pajak, serta meningkatkan kemampuan mereka untuk mematuhi kewajiban perpajakannya. Kualitas pelayanan yakni perbandingan diantara pelayanan pelanggan dengan kualitas pelayanan yang diinginkan konsumen. Pemenuhan kewajiban perpajakan WP tergantung pada bagaimana fiskus memberi pelayanan terbaik pada WP. Sebab itu, fiskus perlu terus meningkatkan kualitas pelayanan guna peningkatan kepatuhan WP dengan memosisikan WP sebagai pelanggan organisasi perusahaan yang paling berguna (Zuraeva & Rulandari, 2020:37). Pada riset terdahulu oleh Putri & Setiawan (2017:1112) menemukan bahwa kualitas pelayanan ada dampak positif signifikan pada kinerja WP. Dalam hal ini, DJP

perlu melakukan fungsi pelayanannya secara baik guna peningkatan kepatuhan terhadap persyaratan WP itu sendiri dan memungkinkan penerimaan pajak terus bisa dilakukan peningkatan.

Berdasar penjabaran di konteks ini, penulis berminat untuk menyebutkan variabel-variabel tersebut serta melakukan riset dengan judulnya “Pengaruh E-Filling, Pengetahuan Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Di KPP Pratama Batam Selatan”.

1.2 Identifikasi Masalah

Dari uraian latar belakang persoalan tersebut, sehingga ada identifikasi persoalan di riset ini yakni :

1. Kurang nya kepatuhan WP perihal membayar pajak.
2. Pengetahuan yang kurang WP terkait cara penggunaan E-Filling.
3. Masih kurangnya pengetahuan wajib Pajak tentang perpajakan.
4. Peningkatan kualitas pelayanan yang dijalankan petugas akan tingkatkan kepatuhan WP.

1.3 Batasan Masalah

Berdasar uraian identifikasi permasalahan riset tersebut, karena adanya keterbatasan waktu serta minimnya wawasan pengetahuan yang dipunyai peneliti, sehingga pada riset ini terdapat batasan permasalahan yakni :

1. WP yang dilakukan riset ialah WPOP.
2. Objek pajak riset dalam riset ini yakni di KPP Pratama Batam Selatan.

1.4 Rumusan Masalah

Dari penjabaran yang telah dilakukan di bagian latar belakang ini, bisa dibuatkan rumusan permasalahan riset, yakni :

1. Apakah penerapan E-Filling ada dampak pada kepatuhan WP di KPP Pratama Batam SeIatan?
2. Apakah pengetahuan perpajakan ada dampak pada kepatuhan WP di KPP Pratama Batam SeIatan?
3. Apakah kualitas pelayanan ada dampak pada kepatuhan WP di KPP Pratama Batam SeIatan?
4. Apakah penerapan E-Filling, pengetahuan perpajakan dan kualitas pelayanan ada dampak pada kepatuhan WP di KPP Pratama Batam SeIatan?

1.5 Tujuan Penelitian

Dari latar belakang penelitian yang telah diuraikan tersebut, sehingga tujuan risetnya yakni untuk mengetahui:

1. Dampak penerapan E-Filling pada kepatuhan WP di KPP. Pratama Batam SeIatan
2. Dampak pengetahuan perpajakan pada kepatuhan WP di KPP Pratama Batam SeIatan .
3. Dampak kualitas pelayanan pada WP di KPP Pratama Batam SeIatan.
4. Dampak penerapan E-Filling, pengetahuan perpajakan dan kualitas pelayanan pada kepatuhan WP di KPP Pratama Batam SeIatan.

1.6 Manfaat Peneliti

1. Bagi akademika, riset ini dapat memberi tambahan wawasan ilmu pengetahuan di bidang perpajakan terlebih pada kepatuhan WP. Tak hanya itu, hasil riset ini juga dapat dijadikan bahan acuan untuk riset kedepannya.
2. Bagi praktisi, harapannya DJP atau KPP dapat melaksanakan agenda sosialisasi ke WP guna peningkatan pemungutan pajak secara lebih efisien dan efektif.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Teori Dasar Penelitian

2.1.1 Pajak

Menurut alinea pertama pasal 1 hukum bilangan. 28 Tahun 2007 terkait Perubahan Ke-3 atas Peraturan Umum Tahun 1983 serta Undang-Undang terkait Tata Cara Perpajakan, pengertian pajak ialah sebagai berikut:

“Pajak pada hakekatnya berkekuatan hukum, wajib dibayarkan kepada negara tanpa imbalan langsung, dan merupakan iuran wajib yang dipergunakan sebagai kepentingan negara teruntuk kemakmuran rakyat bersama’. Sedangkan menurut Tulenan, Sondakh & Pinatik (2017:297) pajak adalah pajak dapat langsung dibuktikan dan disetorkan secara sah (wajib) ke kas negara tanpa adanya *feedback* secara langsung (*kontrapertasi*) Pembayaran pajak memiliki fungsi yang berbeda. Pajak punya bermacam fungsinya, yakni Fungsi:

1. Penerima (*Budgetair*) adalah mengumpulkan dana dari masyarakat untuk kas negara guna menghimpun dana untuk belanja negara. Pajak ini bisa didapatkan dari penerimaan pajak.
2. Pengatur (*Regulerend*) merupakan alat teruntuk pengaturan struktur pendapatan masyarakat serta kekayaan pelaku ekonomi. Fitur tersebut seringkali jadi tujuan utama sistem perpajakan, dan setidaknya pada sistem perpajakan saat ini, perihal itu searah dengan kebijakan pemerintah pada bidang ekonomi dan sosial.

2.2 Teori Variabel Y dan X

2.2.1 Kepatuhan WP

Kepatuhan pajak berarti kepatuhan pada penerapan ketentuan atau peraturan perpajakan yang diharuskan atau disyaratkan peraturan perundang-undangan perpajakan. WP yang taat ialah WP yang memahami dan menjalankan perpajakannya dengan baik, hak dan kewajiban WP berdasar ketetapan peraturan perundang-undangan perpajakan yang ada. Kewajiban dan hak WP tersebut harus dilaksanakan secara seimbang. Jika WP memenuhi kewajiban perpajakannya, maka wajib pajak dapat memperoleh haknya (Rioni & Saraswati, 2018:161).

Wajib pajak harus patuh, karena ini adalah tujuan terpenting dari pemeriksaan pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Ini membuat wajib pajak mengetahui bahwa mereka mematuhi kewajiban mereka setelah dilakukannya pengecekan. Apabila Wajib Pajak tidak dapat memenuhi kewajibannya, maka perlu diberikan pengertian yang insentif untuk memotivasi WP teruntuk memenuhi kewajibannya dan perbaiki diri di masa mendatang. Pemenuhan kewajiban perpajakan pada hakikatnya merupakan tindakan yang harus dilakukan oleh WP guna mencukupi kewajibannya menurut ketentuan perundang-undangan perpajakan yang berjalan. Ada 2 jenis kepatuhan yakni formal dan material. Kepatuhan formal yakni pemenuhan kewajiban WP berdasar ketetapan UU perpajakan, dan kepatuhan material ialah pelaksanaan ketentuan isi dan jiwa UU perpajakan yang harus dipatuhi WP (Lazuardini, Suyanti & Priyono, 2018:27). Kriteria kepatuhan antara lain dapat dilihat dari:

1. Penyampaian SPT yang tepat waktu dan tepat waktu sesuai peraturan yang berlaku merupakan isu penting.
2. Penghasilan Wajib Pajak adalah kepatuhan terhadap kesediaannya untuk membayar pajak atau pajak penghasilan yang terutang sebagaimana ditentukan pada UU perpajakan.
3. Sanksi adalah hal yang ditetapkan oleh SKP bagi Wajib Pajak yang tidak terutang pajak dan tidak patuh.
4. Kriteria kelayakan lainnya dapat dilihat dari pencatatan akuntansi dalam membayar pajak wajib pajak dan wajib pajak.

2.2.2 E-Filing

Menurut Nurlaela (2017:3) e-filing adalah metode pelaporan SPT berbasis sistem secara online, *real time* yang bisa dikirimkan lewat ASP, yang ditetapkan DJP sebagai perusahaan penerima berkas. E-filing adalah bagian dari sistem manajemen pajak yang dipergunakan sebagai penyampaian SPT online secara *real-time* pada otoritas pajak. Dengan demikian, pengaplikasian sistem e-filing ialah tahapan atau metode yang menggunakan sistem yang dipakai DJP guna penyampaian SPT secara *real time online*. Berdasarkan sumber daya yang tersedia di web *www.pajak.go.id*, pengaplikasian sistem e-filing memberikan berbagai manfaat kepada WP lewat laman web DJP, antara lain: bisa melakukan pelaporan pajak kapan dan dimanapun dalam waktu sehari 24 jam selama 7 hari karena e-filing menggunakan internet. Akses ke website DJP gratis, sehingga biaya pelaporan SPT rendah.

Proses pemrosesan aplikasi elektronik meliputi: Menyerahkan formulir aplikasi untuk nomor *entri elektronik* (e-FIN). E-FIN adalah nomor pokok wajib pajak (NPWP) yang menggunakan SPT elektronik. WP dapat mengajukan permohonan e-FIN di situs DJP atau kantor pajak setempat. Silakan mendaftar sebagai pemakai e-filing dalam waktu 30 hari sesudah penerbitan e-FIN. Sesudah pendaftaran, WP akan menerima nama pengguna dan kata sandi, tautan aktif ke akun e-filing dengan email yang terdaftar sebagai wajib pajak, dan sertifikat digital yang digunakan untuk keamanan. Untuk mengajukan SPT Tahunan PPh WPOP dari website DJP: Masukkan e-SPT ke dalam aplikasi E-fill di situs DJP. E-SPT ialah SPT compact disc dan alternatif dari SPT manual. Kode verifikasi diperlukan sebagai pengiriman e-SPT yang dikirim lewat email atau SMS. Untuk mengajukan SPT secara online, WP harus memasukkan kodenya terlebih dahulu. Pemberitahuan mengenai status e-SPT akan dikirimkan ke WP lewat email. Bukti penerimaan E-SPT meliputi NPWP, tanggal dan waktu transaksi, NTPS, NTPA, nama penyedia layanan aplikasi (ASP).

2.2.3 Pengetahuan Perpajakan

Ialah tahapan mengubah sikap WP atau kelompok WP dan penataan perilakunya menuju kedewasaan manusia melalui upaya pendidikan dan pelatihan. Pengetahuan perpajakan berarti bahwa WP mengerti UU, ketentuan, dan tata cara perpajakan yang sesuai. Mengetahui peraturan perpajakan melalui pendidikan formal dan nonformal ada dampak positif pada persepsi WP terhadap pajak. Pengetahuan terkait undang-undang perpajakan pada sistem perpajakan yang baru memberikan kepercayaan kepada WP guna menghitung, mengajukan, serta

menilai sendiri pajak yang belum dibayar. Untuk itu, penting untuk memiliki pengetahuan hukum perpajakan yang memadai dan kompetensi di bidang perpajakan (Nasution & Ferrian, 2017:208).

Pengetahuan tentang UU perpajakan sangat penting guna mendorong perilaku patuh. Jika WP tak memahami apa UU perpajakan, bagaimana WP bisa mematuinya. Penghindaran pajak dapat diminimalisir jika WP punya wawasan perpajakan yang memadai. Informasi perpajakan ini akan membantu WP tetap patuh dan meningkatkan kepatuhan saat membayar pajak. Wajib pajak yang akrab dengan pajak membayar pajaknya dengan sadar dan patuh. Mereka tahu bagaimana mengalirkan pendapatan sampai akhirnya mereka merasakan manfaat dari membayar pajak. Jika WP memiliki info perpajakan yang cukup, WP akan mematuhi pembayaran pajak. Jika wajib pajak mengetahui undang-undang perpajakan, mereka akan memenuhi kewajiban perpajakannya dan tingkatkan kepatuhan WP (Rahayu, 2017:18).

2.2.4 Kualitas Pelayanan

Ialah tingkatan kelebihan yang diinginkan dan pengendalian kelebihan itu guna pemenuhan kebutuhan pelanggan. Kepatuhan padaseorang wajib pajak atas kewajiban perpajakannya bergantung pada sejauh mana fiskus mampu memberikan pelayanan dengan kualitas tertinggi pada WP. Sebab itu, petugas pajak harus terus meningkatkan kualitas pelayanan guna tingkatkan kepatuhan WP dengan memosisikan WP sebagai *customer service* yang terbaik. Menilai betapa pentingnya kualitas pelayanan yang diberikan pada WP dalam rangka tingkatkan kepatuhan WP, Departemen Jenderal Pajak (DJP) telah

mengidentifikasi standar pelayanan unggulan yang harus diterapkan kepada semua WP. Tertuang dalam Surat Edaran SE-45/PJ/2007 pada 5 Oktober 2007 oleh Direktur Pajak atas *Service Excellence* (Nasution & Ferrian, 2017:208). Ada 5 dimensi yang dipakai untuk mengevaluasi kualitas pelayanan adalah :

1. **Kehandalan.** Kapabilitas guna memberi layanan yang dijanjikan secara tepat dan andal seperti yang diinginkan pelanggan, tepat waktu, dengan layanan yang sama teruntuk semuanya, tanpa adanya kesalahan.
2. **Ketanggapan.** Agensi ingin memberikan layanan dan dukungan yang cepat. Jika WP menemukan kesalahan, segera ambil tindakan profesional (*responsif*).
3. **Jaminan.** Secara khusus, wawasan, kesungguhan, serta kapabilitas karyawan untuk menjalankan tugasnya dengan sukarela memastikan kinerja yang luar biasa untuk membangun kepercayaan dan keyakinan publik.
4. **Empati.** Tanggapi setiap pelanggan dengan serius dan pahami kebutuhan mereka.
5. **Wujud Fisik.** Perusahaan harus dapat memberi bukti utama kualitas layanan di hadapan perusahaan yang dapat diandalkan.

2.3 Penelitian Terdahulu

Terdapat riset sebelumnya di riset ini, berikut penjabarannya:

Tabel 2 1 Riset Terdahulu

No	Peneliti	Judul	Variabel Riset	Hasil
1	Susmita & Supadmi (2016:1-31)	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, Dan Penerapan E-	Bebas : X1: Kualitas Pelayanan X2: Sanksi Perpajakan	X1, X2 dan X4 ada dampak signifikan, lalu biaya kepatuhan tak ada dampak signifikan pada

		<i>Filling</i> Pada Kepatuhan WP	X3: Biaya kepatuhan pajak. X4 : Penerapan E-Filing Dependen : Y : Kepatuhan Wajib Pajak.	kepatuhan WPOP
2	Nindya & Wibisono (2019:1-9)	Pengaruh Sikap WP, Pengetahuan Pajak Dan Sosialisasi Pajak pada Kepatuhan WP Di KPP Jember	Independen X1 : Sikap WP X2: Pengetahuan WP. X3: Sosialisasi Pajak. Dependen Y: Kepatuhan WP.	Sikap wajib pajak, pengetahuan pepajak, sosialisasi pajak ada dampak positif signifikan pada kepatuhan WP
3	Putri & Setiawan (2017:1-29)	Pengaruh Kesadaran, Pengetahuan Dan Pemahaman Perpajakan, Kualitas Pelayanan Dan Sanksi Perpajakan pada Kepatuhan WP	Bebas XI : Kesadaran X2: Pengetahuan dan pemahaman perpajakan X3: Kualitas Pelayanan X4: Sanksi Perpajakan Terikat Y: Kepatuhan WP.	X1, X2, X3 dan X4 ada dampak positif pada kepatuhan WP.
4	Rioni & Saraswati (2018:1-17)	Analisis Berbagai Faktor Yang Memberi Pengaruh Tingkat Kepatuhan WPOP Di Lingkungan KPP Medan Barat	Independen X1: Kesadaran Membayar Pajak X2: Kualitas Pelayanan X3: Pelayanan Kantor Pajak X4:Sanksi Administratif X5: Pengetahuan dan Pemahaman X6: Modernisasi system administrasi Dependen Y : Kepatuhan	X1, X2, dan X4 ada dampak pada tingkat kepatuhanWPOP. Lalu, X5 dan X6 tak ada dampak pada tingkat kepatuhan WPOP.

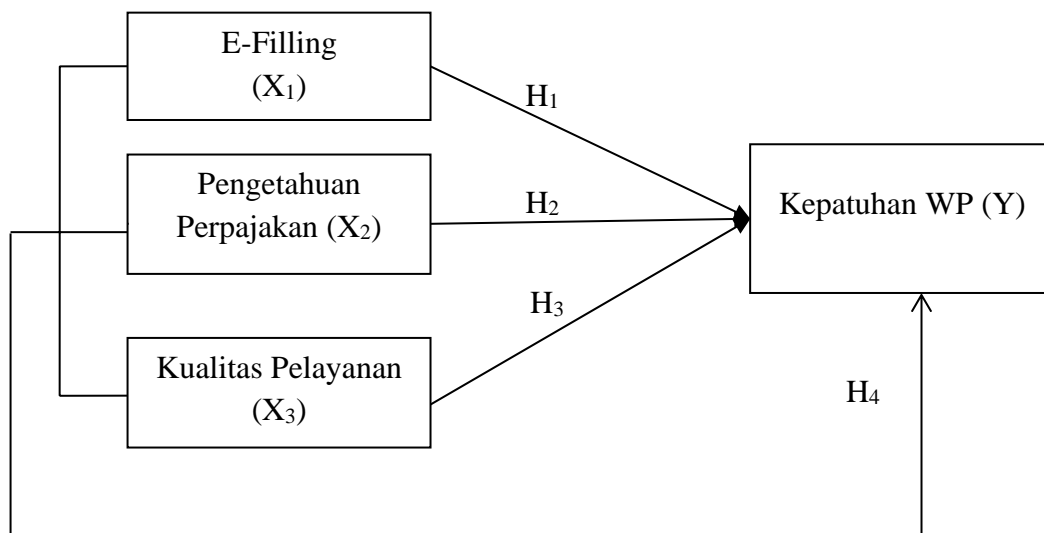
			Wajib Pajak.	
6	Tene, Sondakh & Warongan (2017:1-11)	Pengaruh Pemahaman WP, Kesadaran Pajak, Sanksi Perpajakan Dan Pelayanan Fiskus pada Kepatuhan WP	Independen X1: Pemahaman WP. X2: Kesadaan Pajak X3: Sanksi Perpajakan. X4: Pelayanan Fiskus Dependen Y : Kepatuhan WP.	Pemahaman WP, X2 dan X3 ada dampak signifikan pada Y, lalu pelayanan fiskus tak ada dampak signifikan pada Y
7	Nasution & Ferrian (2017:1-18)	Dampak Pengetahuan Pajak Dan Kualitas Pelayanan Petugas Pajak pada Kepatuhan WPOP di KPP PRATAMA BINJAI	Independen X1 : Pengetahuan Pajak X2 : Kualitas Pelayanan Petugas Pajak Dependen Y : Kepatuhan WP.	Pengetahuan pajak dan X2 ada dampak positif signifikan pada Y maka bisa ditarik kesimpulan untuk bisa tingkatkan penerimaan pajak dari orang pribadi (OP) dibutuhkan adanya sosialisasi pada WP baik dengan langsung atau tak langsung.
	Pratama, Sulindawati & Wahyuni (2017:1-19)	Pengaruh Penerapan <i>E-System</i> Perpajakan pada Tingkat Kepatuhan WPOP Dalam Membayar Pajak di KPP Singaraja	Bebas X1 : <i>E-Registration</i> X2 : <i>E-Filing</i> X3 : E-SPT X4 : <i>E-billing</i> Terikat Y : Kepatuhan WP	Penerapan X1, X2, X3, dan X4 ada dampak positif signifikan pada tingkat kepatuhan WPOP.
8	Susmita & Supadmi, (2018:1-24)	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, Dan Penerapan <i>E-Filing</i> Pada Kepatuhan WP	Bebas X1 : Kualitas Pelayanan X2: Sanksi Perpajakan X3 : Biaya Kepatuhan X4 : Penerapan <i>E-Filing</i> Dependen Y : Kepatuhan	Sanksi perpajakan dan X4 ada dampak pada Y. Lalu X1, X3 dan pengetahuan perpajakan tak ada dampak pada kepatuhan WP.

			Wajib Pajak	
9	Hanindyari, (2018:1-118)	Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, Dan Penerapan E-Filing WP pada Kepatuhan WP	Independen X1 : Pengetahuan Perpajakan X2 : Kualitas Pelayanan X3 : Penerapan E-Filing Dependen : Y : Kepatuhan WP	X1, X2, dan X3 ada dampak positif signifikan pada Y.
10	Riadita & Saryadi, (2019:1-9)	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kesadaran WP, Dan Pengetahuan Pajak pada Kepatuhan WP (KPP Pratama Semarang Selatan)	Independen : X1 : Kualitas Pelayanan X2: Kesadaran WP X3 : Pengetahuan Pajak Dependen : Y: Kepatuhan WP	Kualitas pelayanan ada dampak positif signifikan pada Y, kesadaran WP ada dampak positif signifikan pada Y, pengetahuan pajak ada dampak positif signifikan pada Y.
11	Solekhah & Supriono (2018:1-17)	Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing, Pemahaman Perpajakan, Kesadaran WP dan Sanksi Perpajakan pada Kepatuhan WPOP di KPP Pratama Purworejo	Independen : X1 :Sistem E-Filing X2 :Pemahaman Perpajakan X3 :Kesadaran WP X4 :Sanksi Perpajakan Dependen: Y: Kepatuhan WP	Hasil penelitian penerapan sistem e-filing tak ada dampak pada Y, X2 tak ada dampak pada Y, kesadaran WP ada dampak 0,339 pada Y dan X4 ada dampak 0,265 pada Y.
12	Sulistiyorini (2019:1-14)	Pengaruh Kesadaran WP, Pemahaman WP Dan Kualitas Pelayanan Pajak pada Kepatuhan WP (Studi Empiris Di KPP Pratama Cikarang Selatan)	Independen : X1 : Kesadaran WP X2 : Pemahaman WP X3 : Kualitas Pelayanan Pajak Dependen Y : Kepatuhan WP	Hasil penelitian menunjukkan kesadaran WP ada dampak pada Y, pemahaman WP tak ada dampak pada Y dan kualitas pelayanan pajak ada dampak pada Y.
	Nurchamid &	Pengaruh	Independen :	Penerapan sistem e-

13	Sutjahyani, (2018: 1-14)	Penerapan Sistem E-Filing, E-Billing Dan Pemahaman Perpajakan pada Kepatuhan WP di KPP Surabaya Tegalsari	X1 : Sistem E-Filing X2 : Sistem E-Billing X3 : Pemahaman Perpajakan Dependen Y : Kepatuhan WP	filing tak ada dampak pada kepatuhan WP, penerapan sistem e billing tak ada dampak pada Y. X3 tak ada dampak pada Y
14	Fitria (2017:1-14)	Pengaruh Kesadaran WP, Pengetahuan Dan Pemahaman Perpajakan pada Kepatuhan WP	Independen X1 : Kesadaran WP X2 : Pengetahuan Dan Pemahaman Perpajakan Dependen : Y : Kepatuhan WP	X1 ada dampak positif signifikan pada Y. X2 ada dampak positif signifikan pada Y.
15	Adhimatra & Noviar (2018: 1-28)	Faktor Yang Memberi Pengaruh Kepatuhan WPOP di KPP Pratama Denpasar Timur	Independen : X1 : Kondisi Keuangan X2 : Kualitas Pelayanan Fiskus X3 : Sanksi Perpajakan Dependen Y : Kepatuhan WP	Kondisi keuangan WP, X2, dan X3 ada dampak positif pada Y yang tercatat di KPP
16	Tanilarso & Gunarso (2017: 1-9)	Pengaruh Kesadaran WP Dan Kualitas Pelayanan Fiskus pada Kepatuhan WPOP di KPP Pratama Malang Selatan	Independen X1 : Kesadaran WP X2 : Kualitas Pelayanan Fiskus Dependen : Y : Kepatuhan WP	Kesadaran WP ada dampak positif pada Kepatuhan Orang Pribadi pembayar pajak, X2 ada dampak positif pada Y.

2.4 Kerangka Penelitian

Riset ini menerangkan terkait pengaruh E-Filling, Pengetahuan Perpajakan dan Kualitas Pelayanan pada Kepatuhan WP. Sehingga didapatkan riset ini pada penjabaran berikut ini :



Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran

2.5 Hipotesis

Berdasarkan rerangka pemikiran diatas bisa diperoleh hipotesis riset ini yakni:

H₁ : E-Filling ada dampak pada kepatuhan WP di KPP Pratama Batam SeIatan.

H₂ : Pengetahuan Perpajakan ada dampak pada kepatuhan WP di KPP Pratama Batam SeIatan.

H₃ : Kualitas Pelayanan ada dampak pada kepatuhan WP di KPP Pratama Batam SeIatan.

H₄ : E-Filling, Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan secara bersamaan ada dampak pada kepatuhan WP di KPP Pratama Batam Selatan.

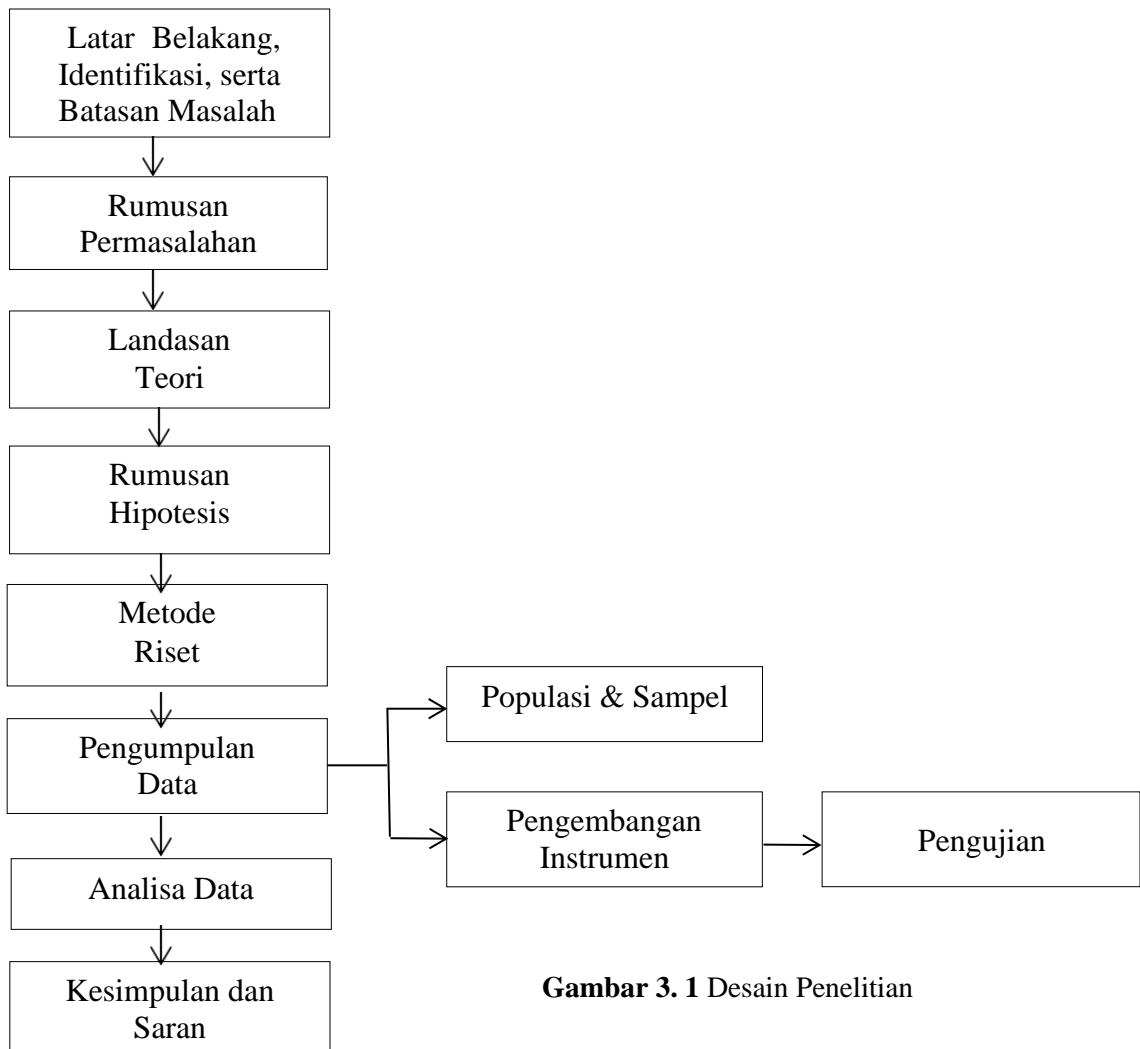
BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Penggunaan desain ini yakni dengan memakai pendekatan kuantitatif, yang fungsinya sebagai penjabaran pengaruh E-filing, pengetahuan perpajakan dan kualitas pelayanan pada kepatuhan WP.

Berikut merupakan desain riset dalam penelitian ini :



Gambar 3. 1 Desain Penelitian

3.2 Definisi Operasional Variabel

Penggunaan variabel terbagi jadi 2 meliputi variabel dependen (terikat) serta independen (bebas), berikut penjelasannya:

3.2.1 Variabel Dependen

Variabel terikatnya yakni Kepatuhan WP (Y). Pada penelitian ini, kepatuhan WP diartikan sebagai keadaan dimana WP memahami atau berupaya mengerti keseluruhan ketentuan UU perpajakan, dengan mengisi formulir pajak secara jelas serta lengkap, menghitung total pajak yang belum dibayar dan melakukan pembayaran jumlah pajak yang harus dibayar tepat waktu.

3.2.2 Variabel Independen

Variabel bebas riset terbagi jadi 3 yakni:

3.2.2.1 E-Filing

Ialah layanan yang menggunakan internet untuk mengirimkan Surat Pemberitahuan (SPT) kepada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) secara elektronik, baik dengan sendiri ataupun bersamaan, di situs web atau aplikasi penyedia layanan Kantor Pelayanan Pajak, maka WP tak diperlukan identifikasi, aspek, cetak seluruh formulir laporan serta minta mereka menunggu tanda tangan manual.

3.2.2.2 Pengetahuan Perpajakan

Pengetahuan perpajakan artinya memahami peraturan umum dan tata cara perpajakan (KUP), seperti tata cara mengajukan SPT, cara dan tempat pembayaran, denda, batasan periode waktu penyampaian atau lapor SPT.

3.2.2.3 Kualitas Pelayanan

Ialah perpajakan yang dimaksud yakni kemampuan WP untuk melakukan pelayanan perpajakan yang paling sesuai bagi WP dan dengan demikian kepuasan WP atas pelayanan yang diberikan petugas pajak.

Tabel 3. 1 Operasional Variabel

No	Variabel	Parameter	Skala
	Kepatuhan WP (Y)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Membayar dan melakukan lapor pajak atas kemauan Sendiri. 2. Mengisi formulir SPT secara benar, jelas serta lengkap 3. Tepat waktu dalam membayar pajak. 4. Melaksanakan pelaporan secara tepat waktu 5. Tak pernah menerima surat teguran 6. Melakukan pendaftaran diri sebagai WP guna mempunyai NPWP 7. Saya mendaftarkan diri jadi WP guna pemenuhan kewajiban sebagai warga negara 8. Bersedia membayar denda apabila saya sebagai wajib pajak terlambat membayar SPT 9. Patuh dalam penyampaian SPT berdasar ketentuan yang berjalan 	<i>Likers</i>
	E-Filling (X1)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bisa melakukan lapor SPT kapan saja 2. Pelaporan SPT yang mudah 3. Pelaporan SPT yang cepat 4. Lebih hemat dan ramah lingkungan 5. Lebih akurat ketika melakukan 	<i>Likers</i>

		<p>pelaporan SPT</p> <ol style="list-style-type: none"> 6. Tampilan e-filing yang mudah untuk dibaca, maka saya mudah untuk mengertinya 7. Sistem e-filing dengan efektif mencukupi kebutuhan yang hubungannya dengan pelaporan pajak 8. Manfaat dengan info yang diciptakan sistem e-filing 9. Akan terus mempergunakan e-filing guna pelaporan pajak sebab memiliki fitur yang membantu dalam melaporkan pajak 	
	<p>Pengetahuan Perpajakan (X2)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengetahui jika punya penghasilan sehingga punya kewajiban teruntuk melakukan pembayaran pajak penghasilan. 2. Mengetahui apa saja bentuk sanksi jika tak membayar pajak penghasilan (PPh) 3. Mengetahui bahwa pajak yakni sumber terbesar penerimaan negara 4. Mengetahui tata cara perhitungan pajak 5. Mengetahui tata cara membayar dan melaporkan pajak 6. Mengetahui tak peroleh imbalan langsung dari pajak yang telah saya bayar 7. Mengetahui bagaimana cara menghitung jumlah pajak yang ditanggungkan 8. Mengerti bahwa pada UU perpajakan, bagi WP yang terlambat atau tak melakukan pembayaran pajak bisa dikenai 	<p><i>Likers</i></p>

		<p>sanksi administrasi (denda) serta pidana (penjara)</p> <p>9. Mengerti fungsi NPWP untuk identitas WP dan setiap WP harus mempunyainya</p>	
	<p>Kualitas Pelayanan (X3)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas pajak sudah memberi pelayanan pajak secara baik 2. Petugas pajak selalu memposisikan WP dengan adil 3. Petugas pajak selalu mempertimbangkan keberatan WP atas pajak yang dikenai 4. Penyuluhan yang dijalankan petugas pajak bisa membantu pemahaman WP terkait hak dan kewajibannya sebagai WP. 5. Petugas pajak memudahkan dalam melakukan pelaporan SPT 6. Kantor pajak memberikan sarana dan prasana yang nyaman untuk wajib pajak 7. Perlengkapan dan peralatan pelayanan pajak ini mencukupi dan pada keadaan yang baik 8. Petugas pajak menjaga kerahasiaan informasi dan data WP 9. Petugas bertindak ramah dan sopan kepada WP yang datang melaporkan SPT 	<p><i>Likers</i></p>

3.3 Populasi Dan Sampel

3.3.1 Populasi

Ialah bidang umum yang berisi objek atau subjek dengan kualitas serta spesifikasi khusus yang akan peneliti implikasikan guna menguji dan peroleh kesimpulan (Sugiyono, 2013:117).

Pada 2020, seluruh populasi pada survei ini terdata di KPP Pratama Batam Selatan sejumlah 346.849 WPOP.

3.3.2 Sampel

Ialah bagian dari total dan karakteristik populasi (Sugiyono, 2013:118). *Teknik random sampling* dipergunakan untuk pengambilan sampel riset ini. Pengambilan sampel acak ialah jenis pengambilan sampel probabilitas di mana setiap orang dalam populasi target dapat memilih secara merata. Sampel ini dipilih secara acak agar representasi hasil tidak menyimpang dari jumlah populasi yang ada (Sugiyono, 2013:119). Sampel untuk riset ini diambil berdasar perhitungan penentuan sampel memakai rumus Slovin, yakni:

$$n = \frac{N}{1+(N \times e^2)}$$

Rumus 3. 1 Slovin

Penjelasan :

N, yakni jumlah anggota sampel

N, yakni jumlah anggota populasi

E, yakni *Error Level* (tingkat kesalahan) sebanyak 5 persen (0,05)

Dengan rumus *slovin* itu, besaran sampelnya :

$$\begin{aligned}
 n &= \frac{346.849}{1+346,84 \cdot (0,05)^2} \\
 &= \frac{346,849}{868,235} \\
 &= 399,5 \text{ (400 Responden)}
 \end{aligned}$$

Ukuran populasi (N) adalah 346.849 dan toleransi untuk ketidakakuratan sebab kesalahan saat pengambilan sampel yang dapat diterima (e) ialah 0,05. Perhitungan memakai rumus *Slovin* juga meningkatkan total sampel yang dipergunakan pada riset ini menjadi 400 sampel WPOP yang terdaftar sebagai WPOP di KPP Platama Batam Selatan..

3.4 Jenis dan Sumber Data

3.4.1 Jenis Data

Riset ini yakni jenis penelitian deskriptif kuantitatif. Penggunaan data kuantitatif pada survei ini ialah pernyataan responden yang dinyatakan secara numerik, termasuk skor peserta survei melalui kuesioner riset.

3.4.2 Sumber Data

Penggunaan asal data pada survey ialah data primer yang mana perolehan data langsung dari partisipan tanpa lewat pihak ketiga. Perolehan data dari hasil pernyataan kuesioner yang disebarakan ke partisipan (Fitria, 2017:35).

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulannya pada survei ialah teknik survei kuesioner yakni metode pengumpulan data yang memberi jawaban dan pertanyaan tertulis ke responden. Survei didistribusikan kepada setiap wajib pajak lewat *Google Forms*.

3.6 Teknik Analisis Data

3.6.1 Uji Instrumen

3.6.1.1 Uji Validitas

Menurut Fitria (2017:36) dikatakan bahwa salah satu alat ukur yang paling efektif adalah jika dapat menjawab dengan seksama tentang variabel yang akan diukur dan jika pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner dapat menjelaskan apa yang dilakukan pengukuran oleh kuesioner itu. Uji validitas ini memakai korelasi Pearson. Kata lain, kaitan antara skor setiap pertanyaan dan skor total yang dihitung dengan tingkat signifikansi (sig.) < 5 persen menunjukkan bahwa pertanyaan tersebut valid atau sebaliknya.

$$r = \frac{n(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{[n\sum x^2 - (\sum x)^2][n\sum y^2 - (\sum y)^2]^{1/2}}$$

Rumus 3. 2 Uji Validitas

Penjelasan :

- r = koefisien korelasi
- n = total sampel
- X = Cari tempat pernyataan
- Y = total angka item pernyataan
- $\sum x$ = total angka item pernyataan
- $\sum y$ = total angka item pernyataan
- $\sum xy$ = total kali x serta y

3.6.1.2 Uji Reabilitas

Suatu instrumen dinyatakan reliabel jika data pada waktu yang berbeda dapat serupa. Kuesioner dinyatakan reliabel atau dapat dipercaya bila jawaban individu pada pernyataan tersebut konsisten. Pengujian ini dipergunakan teruntuk pengukuran bahwa penggunaan variabel ini terbebas dari adanya kesalahan. Untuk memastikan hasil yang konsisten, bahkan setelah pengujian beberapa kali. Jika hasil *alpha cronbach* > 0,06 maka data itu reliabel dan sebaliknya (Fitria, 2017:36).

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

Rumus 3. 3 Uji Reabilitas

Penjelasan :

- r = reliabilitas instrumen
- k = total butir pertanyaan
- $\sum \alpha b^2$ = total varians skor tiap butir pertanyaan
- αt^2 = Varian total

3.6.2 Analisis Deskriptif

Statistik deskriptif memberi gambaran pokok bahasan yang sedang dipelajari melalui sampel atau data populasi tanpa perlu dilakukan analisa dan lalu menarik kesimpulan yang valid teruntuk masyarakat umum. Statistik deskriptif bisa memberi gambaran atau gambaran data ditinjau dari angka rerata (*mean*), *standar deviasi*, *maksimum* (max.), *minimum* (min.).

3.6.3 Uji Asumsi Klasik

3.6.3.1 Uji Normalitas

Ialah guna memeriksa apa variabel terikat dan bebas dari model regresi berdistribusi normal. Model regresi bisa dinyatakan baik dapat dilihat dari data yang berdistribusi normal (Fitria, 2017:36). Pada riset ini, pengujian normalitas memakai pengujian *Kolmogorov-Smirnov* (K-S) dalam sampel dan melakukan pengujian normalitas data. Pada uji satu sampel K-S, jika tingkat signifikansi > 5 persen, sehingga residual distribusinya terbilang normal.

3.6.3.2 Uji Multikolinieritas

Tujuannya guna menguji apa variabel bebas ini saling berkaitan linier. Model regresi bisa dikatakan baik yakni model yang tak ada gejala multikolinieritas. Untuk mengertinya ada atau tak adanya gejala tersebut bisa dilakukan dengan meninjau parameter angka tolerance serta *Variance Inflation Factor* (VIF) (Fitria, 2017:37). Bila angka tolerance $> 0,1$ serta angka VIF < 10 , artinya model regresi ini bebas dari gejala multikolinieritas.

3.6.3.3 Uji Heteroskedastisitas

Tujuannya guna menguji model regresi untuk ketaksamaan dalam varians dari residual dari pengamatan satu ke pengamatan yang lain. Tak ditemukan gejala heteroskedastisitas pada model regresi yang baik (Fitria, 2017:37). Pengujian pada riset mempergunakan pengujian Grafik *ScatterPlot*, yang dapat dilihat pada persebaran titik-titik tak terjadi penumpukan di atas dan di bawah saja dan sebaran titik data tak berbentuk suatu model yang bergelombang melebar

kemudian menyempit serta melebar. Maka data tersebut tak terjadi heteroskedastisitas

3.6.4 Uji Regresi Linier Berganda

Pengujian dijalankan dengan mempergunakan analisa regresi, yaitu pengukuran dampak diantara 2 variabel atau lebih dan memperlihatkan arah dampak diantara variabel terikat dan variabel bebas (Fitria, 2017:38). Analisa regresi berganda ini dipergunakan pada riset ini dikarenakan ada banyak variabel bebas.

Persamaan regresi yang dirumuskan ialah :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Rumus 3. 4 Regresi Linier Berganda

Penjelasan:

Y : kepatuhan WPOP

a : konstanta

b1 : koefisien E-Filling

b2 : koefisien pengetahuan perpajakan

b3 : koefisien kualitas pelayanan

X1 : E-Filling

X2 : pengetahuan perpajakan

X3 : Kualitas Pelayanan

e : error

3.6.5 Uji Hipotesis

3.6.5.1 Uji t

Berdasar Ghazali (2012:97), pengujian t-statistik digunakan guna menguji keefektifan berbagai variabel bebas yang dipergunakan pada riset ini, secara individual, dalam menjelaskan secara parsial variabel terikat. Acuan dasar pengambilan keputusan yang akan dipakai pada pengujian t yakni :

- a. Bila angka probabilitas sig. > 5 persen berarti hipotesis tak diterima.
Informasi ini memperlihatkan bahwa variabel bebas tak ada dampak signifikan pada variabel terikat.
- b. Bila angka probabilitas sig. < 5 persen berarti hipotesis diterima. Informasi ini memperlihatkan bahwa variabel bebas ada dampak signifikan pada variabel terikat.

3.6.5.2 Uji F

Pengujian signifikansi secara bersamaan dipergunakan guna mengerti secara bersamaan dampak variabel bebas pada variabel dependen dan apa pengaruh tersebut signifikan (Ghazali, 2012:96). Pengambilan kesimpulan pada pengujian ini berdasar probabilitas dengan ketetapanannya :

- a. Bila Probabilitas signifikan > 5 persen berarti H_a tak diterima.
- b. Sebaliknya bila angka Probabilitas signifikan < 5 persen berarti H_a diterima.

3.6.5.3 Uji Determinasi (R^2)

Pengujian ini dipergunakan teruntuk memahami berapa besaran perubahan variabel bebas bisa menjabarkan variabel terikat. *Zero Adjusted R* Nilai kuadrat

artinya variabel bebas tak ada dampak pada variabel terikat (Ghazali, 2012:95). Bila angka *Adjusted R Square* mendekati satu, sehingga bisa dikatakan bahwa variabel bebas punya dampak pada variabel terikat.

3.7 Tempat Dan Jadwal Penelitian

3.7.1 Tempat Penelitian

Riset dilaksanakan di KPP Pratama Batam Selatan. Lokasinya di Adhya Building Tower Blok A1 Komp. Permata Niaga Bukit Indah, Sukajadi, Kec. Batam Kota, Kota Batam.

3.7.2 Jadwal Penelitian

Tahapan riset dijalankan di September 2021 - Januari 2022 berikut keterangannya.

