

**PENGARUH TINGKAT PEMAHAMAN  
WAJIB PAJAK, KUALITAS PELAYANAN PAJAK  
DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN  
WAJIB PAJAK PRIBADI**

**SKRIPSI**



**Oleh:  
Sutinah  
160810157**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA  
UNIVERSITAS PUTERA BATAM  
TAHUN 2020**

**PENGARUH TINGKAT PEMAHAMAN  
WAJIB PAJAK, KUALITAS PELAYANAN PAJAK  
DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN  
WAJIB PAJAK PRIBADI**

**SKRIPSI**

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



**Oleh:  
Sutinah  
160810157**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA  
UNIVERSITAS PUTERA BATAM  
TAHUN 2020**

**PENGARUH TINGKAT PEMAHAMAN  
WAJIB PAJAK, KUALITAS PELAYANAN PAJAK  
DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN  
WAJIB PAJAK PRIBADI**

**SKRIPSI**

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

**Oleh  
Sutinah  
160810157**

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

**Batam, 20 Februari 2020**



**Neni Marlina Br. Purba, S.Pd., M.Ak.  
Pembimbing**

## SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Sutinah  
NPM : 160810157  
Fakultas : Ilmu sosial dan humaniora  
Program Studi : Akuntansi

Menyatakan bahwa “**Skripsi**” yang saya buat dengan judul:

“PENGARUH TINGKAT PEMAHAMAN WAJIB PAJAK, KUALITAS PELAYANAN PAJAK DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK PRIBADI”

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

Apabila ternyata dalam 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, 20 Februari 2020



Sutinah  
160810157

## ABSTRAK

Salah satu sumber pendapatan negara berasal dari pajak. Pajak sangat diperlukan bagi Negara, banyak kebutuhan yang harus dikeluarkan oleh Negara guna untuk memakmurkan warga Negaranya. Jadi, dengan adanya pajak ini sangat membantu Negara dalam segala kebutuhan. Tujuan dalam penelitian untuk mengetahui pengaruh tingkat pemahaman wajib pajak, kualitas pelayanan pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batam Selatan. Populasi pada penelitian ini sebanyak 75.192 orang dan pengambilan sampel dengan menggunakan *accidental sampling*, sehingga diperoleh sampel sebanyak 100 orang. Jenis data yang menggunakan data primer dengan melakukan penyebaran kuesioner. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik analisis data analisis deskriptif, uji kualitas data (uji validitas dan uji reliabilitas), uji asumsi klasik (uji normalitas, uji multikolinearitas dan uji heterokedastisitas) dan analisis linier berganda. Sedangkan uji hipotesis yang digunakan uji parsial, uji simultan dan uji koefisien determinasi. Hasil uji parsial tingkat pemahaman wajib pajak memiliki tingkat signifikan  $0,017 < 0,05$  dan  $t_{hitung} 2,439 > t_{tabel} 1,98498$  yang berarti tingkat pemahaman wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi. Kualitas pelayanan pajak memiliki tingkat signifikan  $0,000 < 0,05$  dan  $t_{hitung} 5,675 > t_{tabel} 1,98498$  yang berarti kualitas pelayanan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi. Sanksi pajak menghasilkan tingkat signifikan  $0,000 < 0,05$  dan  $t_{hitung} 4,367 > t_{tabel} 1,98498$  yang berarti sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi. Hasil uji simultan diperoleh nilai signifikan  $0,000 < 0,05$  dan  $f_{hitung} 30,507 > f_{tabel} 2,70$  yang berarti tingkat kepatuhan wajib pajak, kualitas pelayanan pajak dan sanksi pajak secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil uji determinasi diperoleh nilai sebesar  $0,472$  yang berarti tingkat kepatuhan wajib pajak, kualitas pelayanan pajak dan sanksi pajak memberikan pengaruh sebesar  $47,2\%$  terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi, sedangkan sisanya  $52,8\%$  dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini.

**Kata kunci:** Kepatuhan Wajib Pajak Pribadi; Kualitas Pelayanan Pajak; Sanksi Pajak; Tingkat Pemahaman Wajib Pajak.

## **ABSTRACT**

*One source of state revenue comes from taxes. Taxes are very necessary for the State, many needs that must be spent by the State in order to prosper its citizens. So, the existence of this tax is very helpful for the State in all needs. The purpose of this study was to determine the effect of the level of understanding of taxpayers, the quality of tax service and tax sanctions on personal taxpayer compliance registered at the South Batam Pratama Tax Office. The method in sampling uses accidental sampling. The population in this study was 75,192 people and sampling using accidental sampling, so that a sample of 100 people was obtained. Types of data using primary data by distributing questionnaires. Data collection techniques using descriptive analysis techniques, data quality test (validity and reliability tests), classical assumption tests (normality test, multicollinearity test and heteroskedasticity test) and multiple linear analysis. While the hypothesis test used partial test, simultaneous test and coefficient of determination test. The partial test results of the understanding level of taxpayers have a significant level of  $0,017 < 0,05$  and  $t \text{ count } 2,439 > t \text{ table } 1,98498$  which means the level of understanding of taxpayers has a significant effect on personal taxpayer compliance. The quality of tax services has a significant level of  $0,000 < 0,05$  and the results of the t-test  $5,675 > t \text{ table } 1,98498$  which means that the quality of tax services has a significant effect on personal taxpayer compliance. Tax sanctions produce a significant level of  $0,000 < 0,05$  and  $t \text{ count } 4,367 > t \text{ table } 1,98498$  which means that tax sanctions have a significant effect on personal taxpayer compliance. Simultaneous test results obtained a significant value of  $0,000 < 0,05$  and  $f \text{ count } 30,507 > f_{t. 2,70}$  which means the level of tax compliance, the quality of tax services and tax sanctions simultaneously have a significant effect on tax compliance. Determination test results obtained a value of  $0,472$  which means the level of tax compliance, tax service quality and tax sanctions influence  $47,2\%$  of personal taxpayer compliance, while the remaining  $52,8\%$  is influence by other variables outside this study.*

**Keywords:** *Compliance of Personal Taxpayers; Quality of Tax Service; TaxSanction; Level of Understanding of Taxpayers.*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya ucapkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunianya sehingga saya dapat menyelesaikan 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 takkan terwujud 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 Husada, S.Kom., M.SI.
2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Ibu Rizki Tri Anugrah Bhakti, S.H., M.H.
3. Ketua Program Studi Akuntansi Bapak Haposan Banjarnahor, S.E., M.SI.
4. Ibu Neni Marlina Br. Purba, S.Pd., M.Ak. selaku pembimbing Skripsi pada Program Studi Akuntansi Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Putera Batam.
5. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam.
6. Terima kasih kepada Kantor Direktorat Jenderal Pajak Kantor Wilayah Batam dan Kantor Pelayanan Pajak Pratama sudah memberikan saya izin untuk meneliti.
7. Bapak Romdani dan Ibu Kurniasih sebagai orang tua saya yang sangat saya sayangi dan saya hormati, menjadi panutan saya beserta saudara yang lain dan memberikan support terbesar dalam hidup saya.
8. Bapak Prianto dan Ibu Rini Anggraini beserta keluarga besar yang sudah memberikan motivasi yang terbaik.
9. Bapak Yanuar dan Ibu Purwati beserta keluarga yang sudah memberikan saya kesempatan untuk tinggal dan memberikan saya kesempatan untuk berkarya.
10. Sahabat dan teman seperjuangan yang menimba ilmu di Universitas Putera Batam.

Semoga Allah SWT dapat membalas segala kebaikan dan selalu mencurahkan hidayah serta Rahmat-Nya, Aamiin.

Batam, 20 Februari 2020



Sutinah

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	i
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	ii
<b>SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	iii
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	iv
<b>ABSTRAK</b> .....	v
<b>ABSTRACT</b> .....	vi
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	x
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xi
<b>DAFTAR RUMUS</b> .....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	4
1.3 Batasan Masalah.....	5
1.4 Rumusan Masalah .....	5
1.5 Tujuan Penelitian .....	6
1.6 Manfaat Penelitian .....	6
1.6.1 Manfaat teoritis .....	6
1.6.2 Manfaat praktis.....	7
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	8
2.1 Teori Dasar Penelitian .....	8
2.2 Kepatuhan Wajib Pajak .....	8
2.2.1 Ciri-ciri Pajak .....	10
2.2.2 Fungsi Pajak .....	10
2.2.3 Jenis-jenis Pajak .....	10
2.2.4 Sistem Pemungutan Pajak .....	11
2.2.5 Jenis-jenis Wajib Pajak .....	12
2.3 Tingkat Pemahaman Wajib Pajak .....	13
2.4 Kualitas Pelayanan Pajak.....	14
2.5 Sanksi Pajak.....	15
2.6 Penelitian Terdahulu .....	17
2.7 Kerangka Pemikiran.....	19
2.8 Hipotesis .....	19
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	21
3.1 Desain Penelitian.....	21
3.2 Definisi Operasional Variabel .....	22
3.2.1 Variabel Independen .....	22
3.2.2 Variabel Dependen.....	22
3.3 Populasi dan Sampel .....	24
3.3.1 Populasi.....	24
3.3.2 Sampel .....	24
3.4 Jenis Dan Sumber data.....	25
3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	25



3.6	Teknik Analisis Data.....	26
3.6.1	Analisis Deskriptif .....	26
3.6.2	Uji Kualitas Data .....	27
3.6.2.1	Uji Validitas.....	27
3.6.2.2	Uji Reliabilitas.....	28
3.7	Uji Asumsi Klasik .....	28
3.7.1	Uji Normalitas .....	28
3.7.2	Uji Multikolinearitas .....	29
3.7.3	Uji Heterokedastisitas .....	29
3.8	Uji Hipotesis.....	30
3.8.1	Analisis Regresi Linier Berganda .....	30
3.8.2	Uji Parsial (t) .....	31
3.8.3	Uji Simultan (f) .....	31
3.8.4	Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	32
3.9	Lokasi dan Jadwal Penelitian .....	32
3.9.1	Lokasi Penelitian .....	32
3.9.2	Jadwal Penelitian.....	33
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>34</b>
4.1	Hasil Penelitian .....	34
4.1.1	Data Responden.....	34
4.1.2	Hasil Analisis Deskriptif.....	38
4.2	Hasil Uji Kualitas Data .....	47
4.2.1	Hasil Uji Validitas.....	47
4.2.2	Hasil Uji Reliabilitas.....	52
4.3	Hasil Uji Asumsi Klasik .....	54
4.3.1	Hasil Uji Normalitas .....	54
4.3.2	Hasil Uji Multikolinearitas .....	56
4.3.3	Hasil Uji Heterokedastisitas .....	57
4.4	Hasil Uji Hipotesis .....	58
4.4.1	Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda .....	58
4.4.2	Hasil Uji Parsial (t) .....	59
4.4.3	Hasil Uji Simultan (f) .....	61
4.4.4	Hasil Uji Koefisiensi Determinasi ( $R^2$ ) .....	61
4.5	Pembahasan .....	62
4.5.1	Pengaruh tingkat pemahaman wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi .....	62
4.5.2	Pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi .....	63
4.5.3	Pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi .....	63
4.5.4	Pengaruh tingkat pemahaman wajib pajak, kualitas pelayanan pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi.....	64
<b>BAB V</b>	<b>SIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>65</b>
5.1	Simpulan .....	65
5.2	Saran .....	66
	<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>67</b>
	<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
<b>Gambar 2.1</b> Kerangka pemikiran.....	19
<b>Gambar 3.1</b> Desain Penelitian.....	21
<b>Gambar 4.1</b> Diagram Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin.....	35
<b>Gambar 4.2</b> Diagram Berdasarkan Pendidikan Responden .....	36
<b>Gambar 4.3</b> Diagram Berdasarkan Kepemilikan NPWP Responden.....	37
<b>Gambar 4.4</b> Berdasarkan Pekerjaan Responden .....	38
<b>Gambar 4.5</b> <i>Bell-Shaped Curve</i> .....	55
<b>Gambar 4.6</b> Diagram <i>P-Plot</i> .....	56
<b>Gambar 4.7</b> Hasil Uji Heterokedastisitas .....	57

## DAFTAR TABEL

	Halaman
<b>Tabel 1.1</b> Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Batam Selatan .....	2
<b>Tabel 2.1</b> Bunga 2% per bulan.....	16
<b>Tabel 2.2</b> Denda Administrasi .....	16
<b>Tabel 2.3</b> Kenaikan 50% dan 100 % .....	17
<b>Tabel 3.1</b> Operasional Variabel dan indikator .....	23
<b>Tabel 3.2</b> Skor Kuesioner.....	26
<b>Tabel 3.3</b> Jadwal Penelitian .....	33
<b>Tabel 4.1</b> Kuesioner yang digunakan .....	34
<b>Tabel 4.2</b> Berdasarkan Jenis Kelamin Responden.....	35
<b>Tabel 4.3</b> Berdasarkan Pendidikan Responden.....	36
<b>Tabel 4.4</b> Berdasarkan Kepemilikan NPWP Responden .....	37
<b>Tabel 4.5</b> Pekerjaan Responden.....	38
<b>Tabel 4.6</b> Penilaian dari tanggapan responden mengenai tingkat pemahaman wajib pajak pribadi (X1).....	39
<b>Tabel 4.7</b> Penilaian dari tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan pajak (X2) .....	41
<b>Tabel 4.8</b> Penilaian dari tanggapan responden mengenai sanksi pajak (X3).....	43
<b>Tabel 4.9</b> Penilaian dari tanggapan responden mengenai kepatuhan wajib pajak pribadi (Y) .....	45
<b>Tabel 4.10</b> Hasil Uji Validitas Tingkat Pemahaman Wajib Pajak (X1).....	48
<b>Tabel 4.11</b> Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan Pajak (X2) .....	49
<b>Tabel 4.12</b> Hasil Uji Validitas Sanksi Pajak (X3) .....	50
<b>Tabel 4.13</b> Hasil Uji Validitas Kepatuhan Wajib Pajak Pibadi (Y) .....	51
<b>Tabel 4.14</b> Hasil Uji X1 .....	52
<b>Tabel 4.15</b> Hasil Uji X2 .....	52
<b>Tabel 4.16</b> Hasil Uji X3 .....	53
<b>Tabel 4.17</b> Hasil Uji Y .....	53
<b>Tabel 4.18</b> Hasil Uji <i>Kolmogorov-Smirnov</i> .....	54
<b>Tabel 4.19</b> Hasil Uji Multikolinearitas.....	56
<b>Tabel 4.20</b> Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda .....	58
<b>Tabel 4.21</b> Hasil Uji Parsial (t) .....	60
<b>Tabel 4.22</b> Hasil Uji Simultan (f) .....	61
<b>Tabel 4.23</b> Hasil Uji R2.....	62

## DAFTAR RUMUS

	Halaman
<b>Rumus 3.1</b> Slovin .....	24
<b>Rumus 3.2</b> Uji Validitas .....	27
<b>Rumus 3.3</b> Alfa Cronbach.....	28
<b>Rumus 3.4</b> Analisis Linier Berganda .....	30

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Salah satu sumber pendapatan negara berasal dari pajak. Pajak sangat diperlukan bagi Negara, banyak kebutuhan yang harus dikeluarkan oleh Negara guna untuk memakmurkan warga Negeranya. Jadi, dengan adanya pajak ini sangat membantu Negara dalam segala kebutuhan. Pajak yang dikumpulkan dapat digunakan oleh Negara salah satunya untuk membangun infrastruktur untuk membantu warga Negara dalam beraktifitas, contoh dari infrastruktur tersebut adalah jalan, jembatan, halte dan lain sebagainya. Dalam pembayaran pajak ini tidak semua warga Negara mengetahui aturan yang ada. Ada yang sekedar mengetahui tentang pajak, tetapi tidak mengetahui pasti berapa nominal pajak yang harus di bayar dan kapan pembayaran pajak itu dilakukan.

Pajak Indonesia telah dikelola dengan khusus oleh Direktorat Jenderal Pajak atau DJP, DJP juga berada di bawah naungan dari Departemen Keuangan. Jadi, sudah pasti peranan pajak ini sangat penting bagi pemasukan dana untuk Negara. Pajak merupakan suatu iuran yang sedikit memaksa guna untuk keperluan bersama yang diberikan oleh warga Negara kepada pemerintahan yang akan mengelola uang tersebut dan akan di rasakan langsung juga bagi warga Negara tersebut.

**Tabel 1.1** Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Batam Selatan

Tahun	WPOP yang terdaftar wajib SPT	SPT yang dilaporkan	SPT yang tidak dilaporkan	Tingkat Kepatuhan
2015	116.123	37.108	185.235	31,96%
2016	137.171	65.875	191.914	48,02%
2017	89.882	57.067	211.915	63,49%
2018	77.421	62.395	220.932	80,59%
2019	75.192	53.597	241.446	71,28%

Sumber: Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batam Selatan (2019)

Berdasarkan pada tabel 1.1, terdapat peningkatan yang baik pada tingkat kepatuhan dalam pembayaran pajak. Pada tahun 2015 terdapat tingkat kepatuhan sebanyak 31,96%, pada tahun 2016 menjadi 48,02%, tahun 2017 terdapat 63,49% dan meningkat lagi pada tahun 2018 menjadi 80,59%. Hal ini menunjukkan peningkatan pada tingkat kepatuhan wajib pajak cukup baik, namun pada tahun 2019 hanya terdapat tingkat kepatuhan wajib pajak sebanyak 71,28% saja. Tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi terlihat menurun dikarenakan tidak semua masyarakat mengetahui tentang pajak yang ada. Masyarakat masih banyak yang belum membayar pajak juga kemungkinan di karenakan sekarang sudah menggunakan *E-filling* yang mana bagi masyarakat yang kurang memahami teknologi di era sekarang ini. Pembayaran pajak juga sering dianggap tidak wajib karena masyarakat merasa tidak ada balasan dari pembayaran yang mereka lakukan, dan mereka merasa takut jika uang yang dibayarkan akan di salah gunakan.

Pembayaran pajak belum terbiasa bagi banyak orang dan juga ada yang sekedar percobaan untuk tidak membayar pajak, karena masyarakat berfikir bahwa orang pajak tidak dapat mengakses langsung siapa saja yang belum membayar pajak khususnya pajak pribadi. Masyarakat menilai rumit untuk pengisian SPT pajak penghasilan, apalagi bagi masyarakat yang tidak benar-benar memahami tentang perpajakan, mereka akan merasa malas untuk melakukan hal ini.

Kualitas pelayanan pajak juga merupakan faktor pendukung dalam kepatuhan wajib pajak. Kualitas pelayanan pajak sangat penting bagi wajib pajak karena masyarakat tidak semuanya mengerti tentang pajak dan cara mengisi SPT (Surat Pemberitahuan) Tahunan dimana wajib di isi langsung oleh wajib pajak. Kondisi mengalami penurunan peringkat kepatuhan wajib pajak juga sebab dari pelayanan administrasi yang kurang memberikan pemahaman kepada masyarakat yang kurang memahami tentang pajak dan juga masyarakat pasti menginginkan pengeluaran pajak yang murah, mudah dan cepat serta akurat. Masyarakat juga merasa kurang percaya dan yakin dengan petugas pelayanan pajak apabila membayar pajak langsung ke kantor pajak, lain halnya bagi yang sudah memahami dengan *Tax amnesty* mereka sudah mulai yakin dengan melakukan pembayaran pajak.

Sanksi pajak tidak diketahui secara menyeluruh oleh wajib pajak. Pembayaran pajak seharusnya rutin dilakukan, akan tetapi masyarakat yang kurang memahami tentang pajak akan merasa biasa saja, karena sanksi pajak yang diberikan tidak memberikan efek jera. Seperti sanksi administrasi, berupa denda, bunga dan kenaikan.

Masyarakat jutru jadi malas untuk membayar pajak, dan merasa repot untuk mengurus denda yang ada, salah satu faktor ini juga yang menyebabkan masyarakat kurang mematuhi dalam pembayaran pajak. Wajib pajak berfikir bahwasanya mereka sudah melakukan pembayaran pajak, mereka harus melaporkan dan apabila telat melapor mereka akan dikenakan denda, hal itu juga mengakibatkan wajib pajak tidak mematuhi pembayaran pajak. Berdasarkan permasalahan yang telah dipaparkan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **PENGARUH TINGKAT PEMAHAMAN WAJIB PAJAK, KUALITAS PELAYANAN PAJAK DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK PRIBADI.**

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Sesuai dengan latar belakang yang sudah teruraikan diatas, maka identifikasi masalah yang ada adalah:

1. Masyarakat kurang memahami dalam pembayaran pajak.
2. Wajib pajak terdaftar tidak seluruhnya melakukan pembayaran pajak.
3. Kualitas pelayanan pajak kurang memahami kemauan masyarakat yang menginginkan pembayaran pajak dengan mudah, cepat dan murah serta akurat.
4. Wajib pajak kurang mengetahui sanksi pajak, dan efek dari tidak membayar pajak itu sendiri.



### **1.3 Batasan Masalah**

Fokus penelitian ini tentang pengaruh tingkat pemahaman wajib pajak, kualitas pelayanan pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dibatasi dikarenakan alasan waktu, biaya dan usaha maka penelitian ini dibatasi:

1. Wajib pajak orang pribadi yang terdaftar pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batam Selatan.
2. Wajib pajak yang melakukan pembayaran pajak pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batam Selatan.
3. Keaktifan dari petugas pelayanan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batam Selatan.

### **1.4 Rumusan Masalah**

Sesuai permasalahan pada latar belakang telah di uraikan, maka rumusan masalah yang dapat dirangkum seperti berikut ini:

1. Bagaimanakah pengaruh tingkat pemahaman wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Batam Selatan?
2. Bagaimanakah pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Batam Selatan?
3. Bagaimanakah pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi di KPP Pratama Batam Selatan?
4. Bagaimanakah pengaruh tingkat pemahaman wajib pajak, kualitas pelayanan pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi di KPP Pratama Batam Selatan?

## **1.5 Tujuan Penelitian**

Tujuan pada penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh dari tingkat pemahaman wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Batam Selatan.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Batam Selatan.
3. Untuk mengetahui pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Batam Selatan.
4. Untuk mengetahui pengaruh tingkat pemahaman wajib pajak, kualitas pelayanan pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Batam Selatan.

## **1.6 Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan riset yang di uraikan diatas, maka manfaat penelitian terbagi menjadi 2 yakni:

### **1.6.1 Manfaat teoritis**

1. Pada penelitian ini memberikan bukti empiris tentang pengaruh yang besar bagi kepatuhan wajib pajak pribadi.
2. Penelitian ini diharapkan mampu membantu dan menjadi salah satu sumber referensi pada penelitian sejenis atau penelitian berikutnya.
3. Hasil penelitian ini juga diharapkan mampu menghasilkan ilmu pengetahuan tentang perpajakan bagi wajib pajak maupun masyarakat luas.

### **1.6.2 Manfaat praktis**

1. Manfaat bagi instansi terkait yaitu KPP Pratama Batam Selatan, hasil riset ini mampu menjadi salah satu acuan bagi penetapan keputusan untuk menyusun kebijakan-kebijakan perpajakan khususnya bagi pajak pribadi yang ada.
2. Manfaat bagi penulis, hasil penelitian ini mampu memberikan ilmu yang baru beserta mampu mengaplikasikan teori yang ada pada saat pembelajaran tentang perpajakan yang diperoleh selama kuliah dengan keadaan yang sebenarnya di lapangan.
3. Manfaat untuk Universitas Putera Batam, hasil penelitian ini dapat mendapatkan ilmu yang baru untuk penelitian berikutnya atau salah satu sumber referensi.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1 Teori Dasar Penelitian**

#### **2.2 Kepatuhan Wajib Pajak**

Sistem pemungutan pajak dalam sejarahnya selalu berubah setiap masa sesuai dengan perkembangan. Awal mulanya pajak belum jadi bagian pembayaran yang harus dilakukan, tetapi hanya pemberian sukarela saja dari masyarakat untuk seorang raja. Untuk kepentingan bersama membangun fasilitas jalanan, gaji pegawai dan sebagainya. Apabila masyarakat yang tidak bisa membayar, maka akan diwajibkan melakukan tugas yang berguna untuk kepentingan bersama juga. Seiring mengikuti perkembangan zaman, di mana terbentuknya negara-negara nasional dan tercapainya pemisahan antara keuangan negara dan keuangan raja pada akhir abad pertengahan, maka pajak mendapatkan tempat khusus dalam pemasukan keuangan negara dan sangat dibutuhkan untuk kepentingan bersama.

Sehubungan dengan itu juga pembayaran pajak yang awalnya hanya sukarela menjadi suatu keharusan dan sudah tertera dalam undang-undang dan dapat dipaksakan. Definisi pajak adalah pungutan yang wajib dipungut beraturan dan terjaga dalam hukum misalnya undang-undang oleh pemegang otoritas kekuasaan pada suatu daerah wilayah pada saat dan penggunaan tertentu yang dikendalikan oleh otoritas kekuasaan (Pandriangan, 2015).

Pajak secara umum adalah pembayaran yang dikumpulkan pemerintah dari masyarakatnya guna membantu anggaran rutin negara dan biaya pembangunan tanpa imbalan yang dapat secara langsung tertunjuk (Sunar Prasetyono, 2012). Pajak menurut penulis merupakan suatu iuran yang wajib dibayarkan dari masyarakat kepada negara yang mana masyarakat tersebut sudah memenuhi syarat pembayaran pajak. Pajak menurut (Effendi, Marlina, & Purba, 2019) adalah sumber pemasukan utama bagi suatu negara yang dibayar oleh masyarakat.

Hukum pajak merupakan hasil dari peraturan-peraturan yang ada mengenai pajak terdapat suatu kewajiban yang harus dibayarkan oleh masyarakat kepada kas negara yang akan digunakan demi kepentingan umum negara, hukum pajak juga merupakan hukum terbuka yang mengatur keterkaitan negara dengan masyarakat atau badan yang berkewajiban dalam pembayaran pajaknya (Sutedi, 2016).

Hukum pajak terbagi dari 2 jenis:

1. Hukum pajak materiil
2. Hukum pajak formal

Hukum pajak materiil adalah berisi tentang ketentuan siapa saja yang dikenakan pajak dan yang di kecualikan serta berapa besar pajak yang harus dibayarkan. Hukum pajak formal merupakan aturan bagaimana cara menjalankan hukum pajak materiil supaya berjalan dengan baik. Kepatuhan wajib pajak adalah suatu perilaku bagi WP untuk melakukan pembayaran pajak sesuai aturan dan UU yang berlaku (Susmita & Supadmi, 2015).

### 2.2.1 Ciri-ciri Pajak

Terdapat pandangan menurut beberapa ahli untuk ciri pajak itu sendiri, yaitu:

1. Pajak transisi sebagiannya harta dari orang atau badan ke pemerintahan.
2. Pajak dipungut sesuai UUD jadi bisa dipaksakan.
3. Hukuman kurungan, kenaikan dan denda juga berlaku bagi pajak.
4. Tidak terdapat *reward* dari pemerintah kepada wajib pajak.
5. Pajak yang dipungut pemerintah daerah maupun pusat.
6. Pajak sebagian digunakan oleh kebutuhan umum.

### 2.2.2 Fungsi Pajak

Fungsi pajak di Indonesia terdiri dari 2 fungsi, yaitu:

1. Fungsi budgeteir (finansial)

Yaitu pemasukan uang semaksimal mungkin kepada kas negara dengan tujuan membantu anggaran atau belanja negara.

2. Fungsi mengatur (*regurelend*)

Adalah pajak yang difungsikan seperti pengukuran rakyat di berbagai aspek dengan tujuan tertentu. Salah satu contohnya adalah dikenakan pajak keluar (ekspor) bagi barang khusus pada periode terpenuhi keperluan dalam negeri (Suandy, 2011).

### 2.2.3 Jenis-jenis Pajak

Pajak terdiri dari 3 macam jenis, jenisnya berdasarkan sistem pemungutan, jenis pajak berdasarkan instansi pemungutan dan jenis pajak berdasarkan sifatnya.

1. Berdasarkan sistem pemungutan

Pajak berdasarkan sistem pemungutan terbagi 2, yakni:

- a. Pajak Daerah (Lokal), yaitu pajak dimana di kutip pemerintah daerah.  
Contohnya: pajak hiburan, pajak hotel, pajak restoran dan lainnya.
- b. Pajak Negara (Pusat), yaitu dimana pajak yang dipungut pemerintahan langsung. Contohnya: PPN, PPh, PBB dan lain sebagainya.

2. Berdasarkan sifatnya

Jenis pajak berdasarkan sifatnya terbagi 2, yaitu:

- a. Pajak subjektif, adalah pajak berpusat atas unsur subjektif dari wajib pajak. Contohnya: PPh.
- b. Pajak objektif, adalah pajak yang berpusat di unsur objek pajak dari wajib pajak. Contohnya: PPN dan PPnBm.

3. Berdasarkan golongannya

Jenis pajak yang berdasarkan golongannya ini terbagi menjadi 2, yakni:

- a. Pajak langsung, adalah pajak dimana Wajib Pajak harus menanggung sendiri dan tidak bisa dibebankan pada pihak lain. Contohnya: Pajak Penghasilan (PPh).
- b. Pajak tidak langsung, adalah pajak diperbolehkan dibebankan pada pihak lain. Contohnya: Pajak Pertambahan Nilai (PPN).

#### **2.2.4 Sistem Pemungutan Pajak**

Sistem dalam pemungutan pajak yang berlaku di Indonesia, sebagai berikut:

1. *Official Assessment System*

Pada sistem ini pemerintah atau fiskus yang mempunyai wewenang dalam penentuan besarnya pajak yang akan di bayar oleh Wajib Pajak. Caranya dengan memberikan surat ketentuan dan Wajib Pajak perannya disini tergolong tidak aktif.

2. *With Holding System*

Pada *system* berikut adanya kuasa yang di pegang oleh pihak ketiga yang ikut andil selain pelayanan pajak dan juga Wajib Pajak memutuskan sendiri pajak yang masih terhutang.

3. *Self Assessment System*

Wajib pajak mempunyai peran aktif dalam *system* ini, karena wajib pajak mempunyai hak dalam melakukan perhitungan, penyetoran dan pelaporan sendiri pajak yang terhutang, akan tetapi disini juga fiskus mengawasi dan tidak berhak ikut campur.

Dari tiga sistem ini, *Self Assessment System* yang di berlakukan di Indonesia, gunanya untuk memberikan kepercayaan pada Wajib Pajak untuk saling membantu dengan caranya menghitung, membayar dan melaporkan pajak yang terutang agar sistem administrasi perpajakan ini mampu dijalankan dengan rapid dan kondusif.

### **2.2.5 Jenis-jenis Wajib Pajak**

Untuk mendapatkan NPWP wajib mendaftarkan diri bagi setiap orang khususnya untuk di Indonesia, kecuali yang di tentukan di dalam undang-undang.

Jenis wajib pajak itu sendiri ada 3, yaitu:



1. Wajib pajak orang pribadi

Wajib pajak orang pribadi dimana memiliki penghasilan baik sebagai karyawan, pengusaha serta pekerjaan bebas

2. Wajib pajak badan

Wajib pajak badan dimana memiliki wewenang untuk membayar pajak yaitu Badan usaha milik pemerintah ataupun swasta, seperti BUMN, PT dan lainnya.

3. Wajib pajak Bendahara sebagai pemungut dan pemotong pajak

Bendahara Pemerintah Pusat atau Bendahara Pemerintah Daerah yang melakukan pemungutan dan pemotongan pajak.

### **2.3 Tingkat Pemahaman Wajib Pajak**

Tingkat pemahaman wajib pajak sejak dini harus ditanamkan, agar masyarakat atau wajib pajak dapat mengetahui pentingnya pembayaran pajak. Melihat kondisi di Era sekarang ini, memberi pengetahuan tentang perpajakan tidaklah mudah, masyarakat atau wajib pajak mungkin ada sebagian yang mengetahui tentang perpajakan, akan tetapi belum bisa mengikuti aturan yang ada, misalkan tidak membayarkan pajak yang seharusnya ia bayarkan kepada kantor pajak daerahnya.

Dan ada juga masyarakat yang memang kurang mengetahui pentingnya dalam membayar pajak. Tingkat pemahaman tentang perpajakan ini harusnya segera di tingkatkan lagi agar bisa mensejahterakan semua warga negara yang ada di Indonesia. Kurangnya kephahaman wajib pajak kepada perpajakan adalah wajib

pajak yang cenderung tidak patuh dalam membayar pajak. Apabila terdapat tingkat pemahaman yang tinggi, hal itu menandakan bahwa terdapat kepatuhan wajib pajak yang baik. Dari *tax reform system* perpajakan di Indonesia mengalami perubahan dari *official assessment* menjadi *self assessment system*. Pada *official assessment system* pemungutan pajak sepenuhnya tanggung jawab pemerintah, namun *self assessment system* WP diberikan kuasa sepenuhnya dalam memperhitungkan, membayar/menyetor dan pelaporan besarnya pajak terutang, berdasarkan dengan jangka waktu yang telah ditentukan pada aturan undang-undang pajak. Jadi, pada *self assessment system* wajib pajak lebih diakui sebagai subjek bukan sebagai objek pajak (Yusnidar, 2015).

#### **2.4 Kualitas Pelayanan Pajak**

Untuk membantu kesulitan dalam pembayaran pajak, telah tersedia pelayanan pajak. Pelayanan pajak tercantum pada pelayanan publik dikarenakan: instansi pemerintah yang menjalankan, memiliki tujuan membantu keperluan rakyat ataupun rangka pelaksanaan undang-undang dan tidak berorientasi pada keuntungan atau laba.

Pelayanan pajak dikatakan bagus apabila sesuai dengan ketentuan peraturan perundang undangan perpajakan yang berlaku sangat diperlukan bagi masyarakat, untuk menunjang kepatuhan Wajib Pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya, dan tujuan pemerintah dapat dicapai untuk melaksanakan pembangunan dan membantu keuangan negara. Pelayanan Prima dituntut di beberapa peraturan ketika meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan petugas

pajak kepada Wajib Pajak. Hal ini terdapat dalam surat edaran Direktorat Jenderal Pajak No. SE-84/PJ/2011, yaitu:

1. Waktu pelayanan adalah pukul 08.00 WIB sampai dengan 16.00 WIB.
2. Perlu menjaga sopan santun, ramah bagi pelayan pajak menghadapi wajib pajak, serta tidak mempersulit dalam pembayaran pajak.
3. Petugas membagikan informasi yang lengkap dan tepat agar Wajib Pajak dapat memahami.
4. Sebaiknya petugas memberi informasi kurun waktu wajib pajak dapat menunggu dalam pembayaran.
5. Petugas membagikan informasi apabila ada ada wajib pajak yang data nya belum lengkap atau ada kekurangan.

## **2.5 Sanksi Pajak**

Sanksi pajak adalah lindungan bahwa ketentuan aturan undang-undang pajak (norma perpajakan) akan ditaati dan merupakan pencegahan supaya wajib pajak taat pada norma perpajakan (Suryarini, 2012).

Menurut Undang-Undang Perpajakan ada 3 sanksi administrasi, yaitu penalti, Bunga dan kenaikan.

## 1. Bunga 2% per bulan

**Tabel 2.1** Bunga 2% per bulan

No	Masalah	Cara Membayar/Menagih
1	Melakukan revisi sendiri SPT tetapi belum diperiksa	SSP
2	Dari Penelitian rutin: PPh pasal 25 tidak/kurang bayar PPh pasal 21, 22, 23 dan 26 serta PPh yang terlambat dibayar SKPKB, STP, SKPKBT tidak/kurang dibayar atau terlambat dibayar SPT salah tulis/salah hitung	SSP/STP SSP/STP SSP/STP SSP/STP
3	Pemeriksaan untuk pajak yang kurang bayar (maksimal dalam 24 bulan)	SSP/APKB
4	Pajak dicicil SKPKB, SKPKPP, STP	SSP/STP
5	Ditunda pajak kurang dibayar untuk SPT tahunan PPh	SSP/STP

## 2. Denda administrasi

**Tabel 2.2** Denda Administrasi

No	Masalah	Cara Membayar/Menagih
1	Terlambat atau tidak menyampaikan SPT	STP ditambah Rp.50.000 atau Rp.100.000
2	Dilakukan sendiri pembetulan SPT Tahunan atau SPT masa tetapi belum disidik	SPP ditambah 200%
3	Khusus PPh: a. Tidak melaporkan usaha b. Tidak mengisi faktur pajak c. melakukan pelanggaran larangan membuat faktur (PKP yang tidak dikukuhkan)	SPP/SKPKB ditambah (2% denda dasar pengenaan)
4	Khusus PBB: a. SPT, SPKB tidak atau kurang bayar atau terlambat dibayar b. Dilakukan pemeriksaan pajak kurang dibayar	STP + denda 2% (maksimum 24 bulan) SKPKB + denda administrasi dan selisih pajak yang terutang

## 3. Kenaikan 50% dan 100%

**Tabel 2.3** Kenaikan 50% dan 100 %

No	Masalah	Cara Membayar/Menagih
1	Dikeluarkan SKPKB dengan perhitungan secara jabatan: Tidak memasukkan SPT: a. SPT Tahunan (PPh pasal 29) b. SPT Tahunan (PPh pasal 21, 23, 26 dan PPn)	SKPKB ditambah kenaikan 50% SKPKB ditambah kenaikan 100%
2	a. tidak menyelenggarakan pembukuan dimaksud dalam pasal 28 KUP b. Tidak memperlihatkan buku/dokumen, tidak memberi keterangan, tidak memberi bantuan guna kelamcaran pemeriksaan, sebagaimana dimaksud pasal 29	SKPKB 50% PPh pasal 29 50% PPh pasal 21, 23, 26 dan PPn 50% PPh pasal 29 50% PPh pasal 21, 23, 26 dan PPn

**2.6 Penelitian Terdahulu**

Sebelum dilakukannya penelitian ini, terdapat riset mengenai pengaruh tingkat pemahaman wajib pajak, kualitas pelayanan pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi, sebagai berikut:

1. Penelitian dari (Susmita & Supadmi, 2015) yang berjudul pengaruh kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, biaya kepatuhan pajak, dan penerapan *E-FILING* pada kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian kualitas pelayanan, sanksi perpajakan dan penerapan *E-FILING* berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan WPOP, sedangkan biaya kepatuhan pajak berpengaruh negatif dan signifikan pada kepatuhan WPOP.
2. Penelitian (Tene, Sondakh, & Warongan, 2017) yang berjudul pengaruh pemahaman wajib pajak, kesadaran pajak, sanksi perpajakan dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemahaman wajib pajak, kesadaran

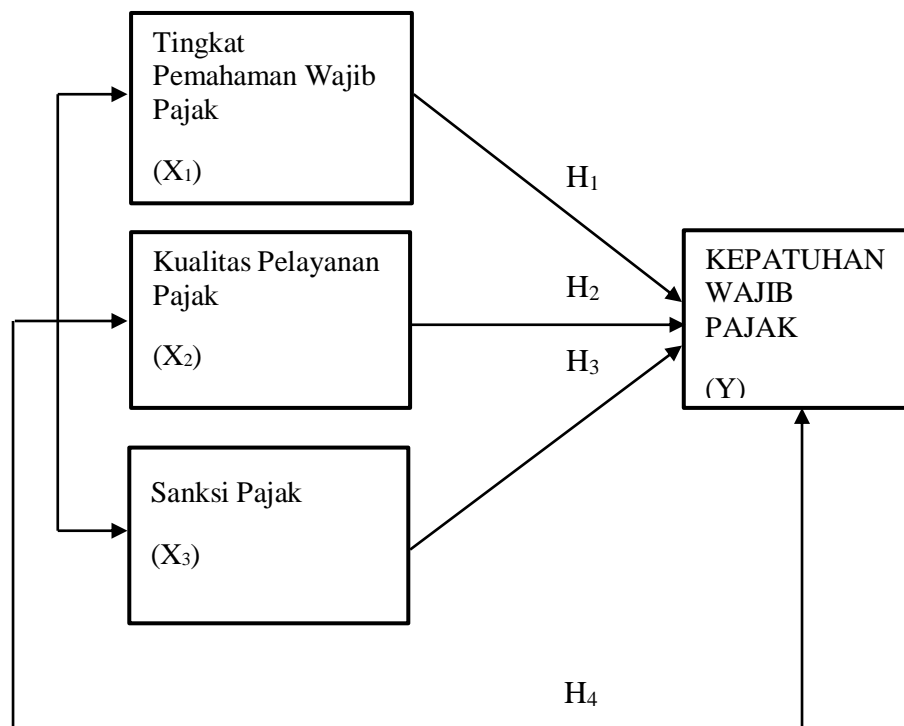
pajak dan sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Manado, sedangkan pelayanan fiskus tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Manado.

3. Penelitian (Lubis, 2017) yang berjudul pengaruh kualitas pelayanan perpajakan dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Medan Belawan. Hasil penelitian kualitas pelayanan perpajakan dan sanksi perpajakan memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Medan Belawan.
4. Penelitian (Subarkah & Dewi, 2017) yang berjudul pengaruh pemahaman, kesadaran, kualitas pelayanan dan ketegasan sanksi terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Sukoharjo. Hasil penelitian pemahaman berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Sukoharjo. Kesadaran dan kualitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Sukoharjo. Pemahaman, kesadaran, kualitas pelayanan dan ketegasan sanksi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Sukoharjo.
5. Penelitian (Ratnadi & Putra, 2019) yang berjudul *the competence of intention in moderating the influence of taxation knowledge, moral obligation and service quality on taxpayer's compliance in cooperative of Bali, Indonesia. the results of the analysis indicate that the intention is unable to moderate the influence of taxation knowledge on taxpayer's compliance behavior. The*

*intention is also not able to moderate the effect of moral obligations to taxpayer's compliance behavior. However, the intention is capable to moderate the significance of tax service quality on taxpayer's compliance behavior.*

## 2.7 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran pada penelitian ini adalah sebagai berikut:



**Gambar 2.1** Kerangka pemikiran

## 2.8 Hipotesis

Berlandaskan kerangka pemikiran dalam penelitian ini, maka hipotesis penelitian ini sebagai berikut:

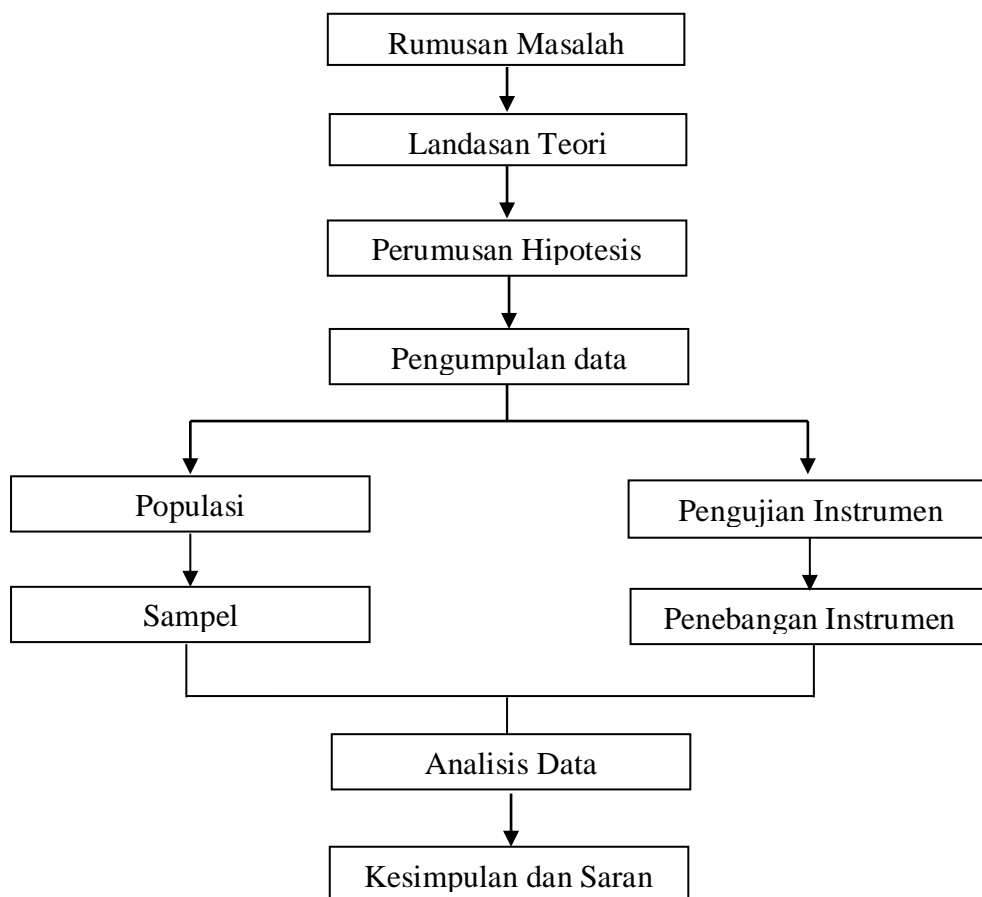
- H<sub>1</sub>: Tingkat pemahaman wajib pajak berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batam Selatan.
- H<sub>2</sub>: Kualitas pelayanan pajak berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batam Selatan
- H<sub>3</sub>: Sanksi pajak berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batam Selatan.
- H<sub>4</sub>: Tingkat pemahaman wajib pajak, kualitas pelayanan pajak dan sanksi pajak berpengaruh secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batam Selatan.



**BAB III**  
**METODE PENELITIAN**

**3.1 Desain Penelitian**

Desain penelitian ini deskriptif kuantitatif. Desain penelitian ialah langkah dilakukan pada suatu tahapan penelitian (Suharsaputra, 2012: 25). Berikut dikembangkan di dalam gambar berikut ini:



**Gambar 3.1** Desain Penelitian

## **3.2 Definisi Operasional Variabel**

Variabel penelitian ialah sebuah alat, obyek atau aktivitas dimana memiliki jenis khusus yang ditentukan bagi peneliti guna menjadi referensi terlebih dahulu dan mengambil kesimpulannya (Sugiyono, 2012). Ada 2 variabel yang terkait pada penelitian ini. Variabel independen dan variabel dependen.

### **3.2.1 Variabel Independen**

Variabel bebas ialah variabel yang mempunyai pengaruh atau selaku sebab adanya perubahan atau timbul variabel terikat atau dependen. Variabel ini sering juga disebut sebagai variabel *stimulus*, *predictor*, *antecedent*. Variabel bebas dalam penelitian ini ialah tingkat pemahaman wajib pajak, kualitas pelayanan pajak dan sanksi pajak.

### **3.2.2 Variabel Dependen**

Variabel dependent atau variabel terikat ialah variabel dimana menjadi sebab akibat atau dipengaruhi oleh variabel bebas, sering juga variabel dependen sebagai variabel output, kriteria, dan konsekuensi. Pada penelitian ini, variabel terikat ialah kepatuhan wajib pajak.

Untuk lebih memahami operasional variabel pada penelitian ini dapat di lihat pada tabel 3.1 berikut ini:

**Tabel 3.1** Operasional Variabel dan indikator

Variabel	Indikator Operasional	Skala Pengukuran
Tingkat pemahaman wajib pajak (X1)	Kepemilikan NPWP bagi setiap orang	Likert
	Pajak salah satu pemasukan Negara	
	Orang pribadi harus membayar pajak	
	Wajib pajak tidak mendapatkan balasan dari pembayaran pajak	
	Mengetahui dalam pengisian SPT	
Kualitas pelayanan pajak (X2)	Kecepatan pelayanan sangat bagus	Likert
	Pelayanan pajak dapat membantu kesulitan wajib pajak dalam perpajakan	
	Pelayanan pajak mempunyai sikap yang ramah dan sopan	
	Jam kerja pelayanan sudah efisien pukul 08.00 – 16.00	
	Kenyamanan dari pelayanan, ruang tunggu, parkir dan lain-lain yang tersedia di Kantor Pelayanan Pajak	
Sanksi pajak (X3)	Sanksi pidana bagi pelanggar perpajakan sesuai Undang-Undang	Likert
	Keterlambatan dalam pembayaran pajak dikenakan sanksi administrasi	
	Sanksi denda sudah dijalankan dengan benar	
	Dikenakan sanksi denda bagi wajib pajak yang salah dalam pengisian SPT	
	Sanksi administrasi digunakan agar wajib pajak disiplin dalam pembayaran pajak	
Kepatuhan wajib pajak pribadi (Y)	Mendaftarkan diri sebagai wajib pajak	Likert
	Menghitung pajak dengan benar	
	Membayar pajak tepat waktu	
	Membayar kekurangan pajak sebelum pemeriksaan	
	Melaporkan SPT	

### 3.3 Populasi dan Sampel

#### 3.3.1 Populasi

Populasi pada riset ini yakni Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batam Selatan. Populasi yang ada di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batam Selatan sebanyak 75.192 responden.

#### 3.3.2 Sampel

Sampel sangat dibutuhkan karena peneliti tidak mungkin melakukan penelitian pada semua populasi yang ada, sampel diambil dari populasi yang *representative* atau mewakili agar dapat ditarik kesimpulan dengan benar. Untuk langkah awal pada penyampelan ini harus menemukan populasi yang akan diteliti. Agar hasil sampel mendapatkan hasil yang proporsional dengan jumlah populasi yang ada, maka peneliti menggunakan teknik *accidental sampling*. *Accidental sampling* adalah suatu metode pengambilan sampel dengan secara kebetulan (Susmita & Supadmi, 2015). Sampel penelitian ini memanfaatkan rumus slovin sebagai berikut:

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

**Rumus 3.1** Slovin

Keterangan:

n = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi

$\alpha$  = Toleransi ketidaktelitian (dalam persen)

Dalam penelitian ini toleransi ketidakteelitian sebesar 0,1 atau 10%. Dengan rumus slovin diatas, maka perhitungannya sebagai berikut:

$$n = \frac{75.192}{1+(75.192(0,1))^2}$$

$$n = \frac{75.192}{752,92} = 99,86$$

Berdasarkan dari perhitungan sampel diatas, terdapat 99,86 sampel yang akan diambil dari sebagian populasi yang ada di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batam Selatan. Untuk mempermudah penulis dalam perhitungan, maka dilakukan pembulatan menjadi 100 sampel untuk mewakili populasi.

#### **3.4 Jenis Dan Sumber data**

Jenis dan sumber data pada riset ini menggunakan data primer yang diambil oleh peneliti di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batam Selatan.

#### **3.5 Teknik Pengumpulan Data**

Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data secara primer dan data yang diperoleh secara langsung menggunakan metode kuesioner. Kuesioner adalah cara mengumpulkan data dijalankan dengan memberikan beberapa pertanyaan atau pernyataan kepada responden untuk dijawab. Kuesioner dapat dijalankan dengan beberapa cara, bisa melalui internet ataupun langsung. Kuesioner merupakan teknik yang sangat efektif dan mudah apabila peneliti sudah memahami target yang akan di teliti dan siapa saja yang akan menerima kuesioner ini.

Hasil kuesioner diukur dengan skala likert, yang mana skala likert ini juga digunakan untuk menilai pendapatan, pendapat orang, sikap tentang suatu objek atau subjek.

**Tabel 3.2** Skor Kuesioner

Keterangan	Skor
Sangat Tidak Setuju	1
Tidak Setuju	2
Kurang Setuju	3
Setuju	4
Sangat Setuju	5

Sumber: Data Primer diolah (2019)

Teknik sampling *Accidental* yang diperlukan, yang mana teknik penentuan sampel dimana dilakukan pada seseorang yang dirasa tepat dan sesuai dengan data penelitian yang diperlukan. Teknik *Accidental* ialah teknik yang berfungsi untuk menentukan sampel secara kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2012).

### **3.6 Teknik Analisis Data**

#### **3.6.1 Analisis Deskriptif**

Analisis ini digunakan dalam menganalisis data untuk menggambarkan data yang di mana sudah dikumpulkan sebagaimana adanya. Statistik Deskriptif juga dapat dipakai oleh peneliti jika ingin menggambarkan data sampel. Yang termasuk di dalam Statistik Deskriptif ini adalah, penyajian data melalui tabel, grafik, diagram lingkaran, mean, modus dan lain-lain.

### 3.6.2 Uji Kualitas Data

#### 3.6.2.1 Uji Validitas

Uji validitas ini terdapat pokok penting sebagai berikut:

1. Uji ini fungsinya untuk menentukan kelayakan beberapa pertanyaan atau pernyataan yang ada pada kuesioner.
2. Beberapa pertanyaan pada umumnya untuk membantu suatu kelompok variabel tertentu.
3. Uji validitas dilakukan setiap point soal, dan hasilnya nanti akan dibandingkan dengan  $r_{\text{tabel}} \mid df = n - k$  dengan tingkat kesalahan 5%
4. Apabila  $r_{\text{tabel}} < r_{\text{hitung}}$ , maka butir soal disebut valid.

Data yang diperlukan dalam rumus sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{N\Sigma XY - (\Sigma X)(\Sigma Y)}{\sqrt{\{N\Sigma X^2 - (\Sigma X)^2\}\{N\Sigma Y^2 - (\Sigma Y)^2\}}}$$

**Rumus 3.2 Uji Validitas**

Sumber: (NOOR, 2011)

$$\Sigma X = \dots \Sigma Y = \dots \Sigma XY = \dots \Sigma X^2 = \dots \Sigma Y^2 = \dots n = \dots$$

X = Skor subjek dari seluruh *item*.

Y = Skor total dari seluruh *item*.

$\Sigma X$  = Jumlah skor distribusi X

$\Sigma Y$  = Jumlah skor distribusi Y.

$\Sigma X^2$  = Jumlah

### 3.6.2.2 Uji Reliabilitas

Penentuan reliabilitas dapat dilihat dari nilai Alpha, apabila nilai alpha lebih besar dari nilai  $r_{\text{tabel}}$ , maka dapat disimpulkan bahwa reliabel. (Sujarweni, 2016) berpendapat apabila nilai Alpha  $> 0,60$  maka reliabel. Keandalan pengukuran dengan menggunakan *Alfa Cornbach* adalah koefisien keandalan yang menunjukkan seberapa baiknya *item*/butir dalam suatu kumulan secara positif berkorelasi satu sama lain. Menghitung uji Reliabilitas menggunakan rumus sebagai berikut:

$$r_{ii} = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ 1 - \frac{\Sigma \sigma^2}{\sigma_1^2} \right]$$

**Rumus 3.3** Alfa Cronbach

Sumber: (NOOR, 2011)

Keterangan:

$r_{ii}$  = Reliabiliti instrumen.

$k$  = Banyaknya butir pertanyaan.

$\Sigma \sigma^2$  = Jumlah butir pertanyaan.

$\sigma_1^2$  = Varians total.

## 3.7 Uji Asumsi Klasik

Sebelum analisis statistik dilakukan, maka data yang diobservasi harus sudah diuji dan dikontrol biasanya. Terdapat empat uji dalam pengujian asumsi klasik, yaitu:

### 3.7.1 Uji Normalitas

Uji normalitas berfungsi untuk memahami apakah data berasal dari populasi yang berdistribusi normal atau tidak. Dikatakan baik apabila suatu model regresi



mempunyai distribusi data normal. Untuk melihat normal atau tidaknya dapat kita lihat dari diagram *P-P Plot regression standardized*. Dalam pengujian normalitas dapat menggunakan beberapa cara, pada penelitian ini penulis memakai metode *Kolmogorov-Smirnov*. Hasil pengujian untuk metode ini dikatakan normal jika nilai *probability sig (2 tailed) > 0.05*.

### 3.7.2 Uji Multikolinearitas

Tujuan dari uji multikolinearitas dalam melakukan pengujian adakah hubungan korelasi mendekati sempurna atau sempurna antara variabel independen dan model regresi. Model regresi yang bagus harus tidak memiliki korelasi di antara variabel independen. Multikolinearitas ialah keadaan di mana terdapat hubungan variabel-variabel independen antar sesame (Erlina, 2011). Untuk melihat keberadaan multikolinearitas dengan melihat dengan nilai *Tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF) pada model regresi. Apabila nilai *Tolerance* variabel  $> 0,10$  dan  $VIF < 10$ , dengan itu, hal ini tidak terjadinya multikoliearitas, jadi artinya tidak adanya hubungan antara variabel independen atau bebas. Jika nilai *Tolerance* 0.10 atau sama dengan nilai VIF diatas 10 merupakan nilai *cut off*.

### 3.7.3 Uji Heterokedastisitas

Heterokedastisitas bagian dari uji asumsi klasik pada model regresi. Hasil dari uji heterokedastisitas peneliti menggunakan grafik scatterplot. Adapun ketentuan dasar untuk grafik scatterplot, yaitu:

1. Terjadinya heterokedastisitas apabila titik-titik dimana terbentuk pola

beraturan seperti bergelombang, menyebar ke sisi kiri dan kanan.

2. Tidak terjadinya heterokedastisitas apabila sebaliknya, yaitu tidak terjadinya pola pola yang jelas, seperti titik-titik menyebar.

### 3.8 Uji Hipotesis

Hipotesis dapat dikatakan juga sebagai jawaban dugaan/ sementara. Uji hipotesis terhadap satu variabel umumnya terdiri uji perbedaan antara nilai sampel dengan populasi atau nilai data yang diteliti dengan nilai ekspektasi (hipotesis) peneliti. Variasi uji hipotesis ada 2, yaitu:

1. Analisis univariate, yaitu tergantung pada tujuan atau pertanyaan penelitian dan skala pengukuran.
2. Analisis bivariate, yaitu umumnya mempunyai tujuan untuk menguji perbedaan dan mengukur hubungan antara dua variabel penelitian.

#### 3.8.1 Analisis Regresi Linier Berganda

Tujuan analisis ini berfungsi mengetahui arah korelasi antara variabel independen dengan variabel dependen, variabel independen berhubungan positif atau negatif, serta guna memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel mengalami kenaikan ataupun penurunan. Persamaan analisis regresi linier berganda, yaitu:

$$Y = \alpha + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

**Rumus 3.4** Analisis Linier Berganda

Keterangan:

Y = Variabel Dependen

$\alpha$  = Nilai Konstanta

b = Nilai koefisien regresi

X<sub>1</sub> dan X<sub>2</sub> = Variabel Independen

e = *Error*

### 3.8.2 Uji Parsial (t)

Uji t bertujuan melakukan pengujian signifikansi pengaruh pada variabel X (Tingkat Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak dan Sanksi Pajak) terhadap variabel Y (Kepatuhan Wajib Pajak Pribadi).

Dasar pengambilan keputusan berdasarkan nilai signifikansi (Sig):

1. Jika nilai signifikansi  $> 0,05$ , maka H<sub>0</sub> diterima dan H<sub>a</sub> ditolak.
2. Jika nilai signifikansi  $< 0,05$ , maka H<sub>0</sub> ditolak dan H<sub>a</sub> diterima.

Dasar pengambilan keputusan berdasarkan perbandingan nilai t<sub>hitung</sub> dengan t<sub>tabel</sub>:

1. Apabila nilai t<sub>hitung</sub>  $> t_{tabel}$ , maka H<sub>0</sub> diterima dan H<sub>a</sub> ditolak.
2. Dan sebaliknya, apabila nilai t<sub>hitung</sub>  $< t_{tabel}$ , maka H<sub>0</sub> ditolak dan H<sub>a</sub> diterima

### 3.8.3 Uji Simultan (f)

Uji F bertujuan menguji apakah pengaruh semua variabel X terhadap satu variabel Y sebagaimana yang diformulasikan dalam suatu model persamaan regresi linier berganda sudah tepat (*fit*).

Dasar pengambilan keputusan berdasarkan nilai signifikansi (Sig):

1. Jika nilai signifikan  $> 0,05$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.
2. Jika nilai signifikan  $< 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

Dasar pengambilan keputusan berdasarkan membandingkan nilai  $f$  hitung dengan  $f$  tabel:

1. Apabila nilai  $f$  hitung  $> f$  tabel, maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.
2. Sebaliknya, apabila  $f$  hitung  $< f$  tabel, maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

### **3.8.4 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Uji koefisien determinasi merupakan besaran yang menunjukkan proporsi variasi variabel independen mampu menjelaskan beragam variabel dependen. Dalam nilai koefisien determinasi  $R^2$  merupakan angka nol dan satu. Apabila hasil yang di dapatkan dengan nilai yang kecil, maka variasi variabel dependen terbaatas, dan sebaliknya apabila nilai koefisien yang di dapatkan mendekati satu, maka variabel independen sudah mampu menghasilkan informasi yang diperlukan untuk memprediksikan variabel dependen.

## **3.9 Lokasi dan Jadwal Penelitian**

### **3.9.1 Lokasi Penelitian**

Dalam penelitian ini dilakukan di Kota Batam, tepatnya di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batam Selatan. Objek pada penelitian ini yaitu orang pribadi yang bekerja dan memperoleh penghasilan, serta melakukan pajak rutin di Kota Batam.

### 3.9.2 Jadwal Penelitian

Jadwal penelitian yang dilakukan sebagai berikut:

**Tabel 3.3** Jadwal Penelitian

No	Nama Kegiatan	Sep 2019				Okt 2019				Nov 2019				Des 2019				Jan 2020				Feb 2020		
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3
1	Studi Kepustakaan	■																						
2	Penentuan Topik		■																					
3	Penentuan Judul			■	■	■																		
4	Penentuan Objek					■	■	■	■															
5	Pengajuan Proposal									■	■	■	■											
6	Penyebaran Kuesioner										■	■	■	■	■									
7	Pengolahan Data															■	■	■	■					
8	Review Hasil Penelitian																		■	■	■	■		
9	Upload Jurnal																						■	

Sumber: Kegiatan Penelitian diolah (2019)