

**ANALISIS KESADARAN WAJIB PAJAK,  
PENYULUHAN PAJAK, DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB  
PAJAK DI KPP BATAM**

**SKRIPSI**



**Oleh:  
Mega Ayu Lestari Lukman  
180810221**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA  
UNIVERSITAS PUTERA BATAM  
TAHUN 2023**

**ANALISIS KESADARAN WAJIB PAJAK,  
PENYULUHAN PAJAK, DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB  
PAJAK DI KPP BATAM**

**SKRIPSI**

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



**Oleh:  
Mega Ayu Lestari Lukman  
180810221**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA  
UNIVERSITAS PUTERA BATAM  
TAHUN 2023**

## SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Mega Ayu Lestari Lukman  
NPM : 180810221  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora  
Program Studi : Akuntansi

Menyatakan bahwa “Skripsi” yang saya buat dengan judul:

**“Analisis Kesadaran Wajib Pajak, Penyuluhan Pajak, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Batam”.**

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 didalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah Skripsi ini digugurkan dan gelar akademik 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, 30 Januari 2023



**Mega Ayu Lestari Lukman**  
**NPM. 180810221**

**ANALISIS KESADARAN WAJIB PAJAK,  
PENYULUHAN PAJAK, DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB  
PAJAK DI KPP BATAM**

**SKRIPSI**

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

**Oleh:  
Mega Ayu Lestari Lukman  
180810221**

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal  
seperti tertera di bawah ini  
Batam, 30 Januari 2023**



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





## ABSTRAK

Kepatuhan masyarakat Indonesia dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dapat dinilai kurang. Hal ini dapat dilihat dengan semua orang baik pribadi maupun badan yang berjuang untuk melunasi kewajibannya lebih perlahan melalui ketetapan serta banyaknya masyarakat yang belum membayar dan melaporkan kewajibannya. Kurangnya tingkat kepatuhan perpajakan berdasarkan data yang telah dijelaskan dapat disebabkan oleh beberapa faktor, seperti kesadaran wajib pajak dan kualitas layanan juga menjadi penyebab wajib pajak tidak membayar dan melaporkan pajak. Guna mendapatkan hasil yang maksimal, diperlukan adanya penyuluhan perpajakan bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan perpajakan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kesadaran wajib pajak, penyuluhan pajak dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Batam. Penelitian ini menggunakan data primer, data yang diperoleh langsung dari penyebaran kuesioner kepada wajib pajak yang akan diberikan kepada 100 responden. Populasi Penelitian ini sebanyak 439.632 orang. Teknik simple random sampling digunakan untuk mengambil sampel bersama penggunaan rumus slovin, sehingga sampel yang diperoleh sebanyak 100 responden. Penggunaan teknik analisis data yaitu uji validitas dan uji reabilitas, analisis statistik deskriptif, uji asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas, uji multikoleniaritas dan uji heteroskedastisitas, uji regresi linier berganda serta uji hipotesis yang terdiri dari uji T, uji F dan analisis determinasi. Program SPSS versi 24 digunakan atas penelitian ini dengan tingkat signifikansi sebesar 5%. Hasil uji t kesadaran wajib pajak dan penyuluhan pajak berdampak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil uji t kualitas pelayanan tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil uji f kesadaran wajib pajak, penyuluhan pajak, dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Besarnya nilai R<sup>2</sup> 83% yang mengandung arti bahwa kesadaran wajib pajak, penyuluhan pajak, dan kualitas pelayanan berkontribusi terhadap variabel kepatuhan wajib pajak sebesar 83%, sisanya 16% dikontribusi oleh variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.

**Kata Kunci:** Kesadaran Wajib Pajak, Penyuluhan Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, KPP Batam.

## **ABSTRACT**

*The compliance of the Indonesian people in fulfilling their tax obligations can be assessed as lacking. This can be seen by all people, both individuals and entities, who are struggling to pay off their obligations more slowly through decrees and the large number of people who have not paid and reported their obligations. The lack of tax compliance levels based on the data that has been described can be caused by several factors, such as taxpayer awareness and service quality which are also causes of taxpayers not paying and reporting taxes. In order to get maximum results, it is necessary to have tax counseling aimed at increasing tax knowledge and skills. This study aims to determine taxpayer awareness, tax counseling and service quality on taxpayer compliance at KPP Batam. This study uses primary data, data obtained directly from distributing questionnaires to taxpayers which will be given to 100 respondents. The population of this study was 439,632 people. The simple random sampling technique was used to take samples using the slovin formula, so that a sample of 100 respondents was obtained. The use of data analysis techniques, namely the validity test and reliability test, descriptive statistical analysis, classic assumption test which consists of normality test, multicollinearity test and heteroscedasticity test, multiple linear regression test and hypothesis test which consists of T test, F test and analysis of determination. The SPSS version 24 program was used in this study with a significance level of 5%. The results of the t-test on taxpayer awareness and tax counseling have a significant impact on taxpayer compliance. Service quality t test results are not significant to taxpayer compliance. The results of the f test of taxpayer awareness, tax counseling, and service quality simultaneously have a significant effect on taxpayer compliance. The value of R<sup>2</sup> is 83% which means that taxpayer awareness, tax counseling, and service quality contribute 83% to the taxpayer compliance variable, the remaining 16% is contributed by other variables not examined in this study.*

**Keywords:** *Taxpayer Awareness, Tax Counseling, Quality of Tax Services, KPP Batam.*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Kesadaran Wajib Pajak, Penyuluhan Pajak, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Batam” 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. Dr. Nur Elfi Husa, S.Kom., M.SI. selaku Rektor Universitas Putera Batam;
2. Dr. Michael Jibrael Rorong, S.T., M.I.Kom. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Putera Batam;
3. Ronald Wangdra, B.AF., M.Com. selaku Ketua Program Studi Akuntansi Universitas Putera Batam;
4. Neni Marlina Br. Purba, S.Pd., M.Ak. selaku pembimbing skripsi di Universitas Putera Batam;
5. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam;
6. Keluarga terutama orang tua yang senantiasa memberikan bantuan dan doa;
7. Sahabat terbaik yang selalu memberikan dukungan dan saling membantu dalam penyelesaian skripsi ini;
8. Semua pihak yang telah membantu, memberikan semangat dan doa kepada penulis, yang tidak dapat penulis sampaikan satu per satu.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa melimpahkan berkat dan anugerah-Nya kepada semua orang yang telah memberikan penulis dalam penyelesaian skripsi ini.

Batam, 20 Januari 2023



Mega Ayu Lestari Lukman



## DAFTAR ISI

Halaman

|   |             |
|---|-------------|
| <b>HALAMAN SAMPUL</b> .....                     | <b>i</b>    |
| <b>HALAMAN JUDUL</b> .....                      | <b>ii</b>   |
| <b>SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....      | <b>iii</b>  |
| <b>ABSTRAK</b> .....                            | <b>v</b>    |
| <b>ABSTRACT</b> .....                           | <b>vi</b>   |
| <b>KATA PENGANTAR</b> .....                     | <b>vii</b>  |
| <b>DAFTAR ISI</b> .....                         | <b>xiii</b> |
| <b>DAFTAR GAMBAR</b> .....                      | <b>xi</b>   |
| <b>DAFTAR TABEL</b> .....                       | <b>xii</b>  |
| <b>DAFTAR RUMUS</b> .....                       | <b>xiii</b> |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b>                        |             |
| 1.1 Latar Belakang .....                        | 1           |
| 1.2 Identifikasi Masalah .....                  | 7           |
| 1.3 Batasan Masalah .....                       | 7           |
| 1.4 Rumusan Masalah .....                       | 7           |
| 1.5 Tujuan Penelitian .....                     | 8           |
| 1.6 Manfaat Penelitian .....                    | 8           |
| 1.6.1 Manfaat Praktis .....                     | 8           |
| 1.6.2 Manfaat Teoritis.....                     | 9           |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>                  |             |
| 2.1 Teori Dasar Penelitian .....                | 10          |
| 2.1.1 Kepatuhan Wajib Pajak .....               | 11          |
| 2.2.1.1 Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak .....  | 11          |
| 2.2.1.2 Jenis-jenis Kepatuhan Wajib Pajak ..... | 12          |
| 2.2.1.3 Aspek Kepatuhan Wajib Pajak .....       | 13          |
| 2.2.1.4 Indikator Kepatuhan Wajib Pajak.....    | 13          |
| 2.1.2 Kesadaran Wajib Pajak .....               | 14          |
| 2.2.2.1 Pengertian Kesadaran Wajib Pajak.....   | 14          |
| 2.2.2.2 Indikator Kesadaran Wajib Pajak .....   | 15          |
| 2.1.3 Penyuluhan Pajak .....                    | 16          |
| 2.2.3.1 Pengertian Penyuluhan pajak .....       | 16          |
| 2.2.3.2 Golongan Penyuluhan Pajak.....          | 16          |
| 2.2.3.3 Tata cara Penyuluhan Perpajakan .....   | 18          |
| 2.2.3.4 Indikator Penyuluhan Pajak.....         | 18          |
| 2.1.4 Kualitas Pelayanan .....                  | 18          |
| 2.2.4.1 Pengertian Kualitas Pelayanan .....     | 18          |
| 2.2.4.2 Dimensi Kualitas Pelayanan.....         | 19          |
| 2.2.4.3 Indikator Kualitas Pelayanan.....       | 20          |
| 2.2 Penelitian Terdahulu .....                  | 20          |
| 2.3 Kerangka Pemikiran.....                     | 23          |
| 2.4 Hipotesis Penelitian.....                   | 24          |

### **BAB III METODE PENELITIAN**

|   |   |    |
|---|---|----|
| 3.1   | Desain Penelitian.....                        | 25 |
| 3.2   | Variabel Operasional.....                     | 26 |
| 3.2.1   | Variabel Dependen.....                        | 26 |
| 3.2.2   | Variabel Independen.....                      | 26 |
| 3.3   | Populasi dan Sampel.....                      | 28 |
| 3.3.1   | Populasi.....                                 | 28 |
| 3.3.2   | Sampel.....                                   | 29 |
| 3.4   | Jenis dan Sumber Data.....                    | 29 |
| 3.4.1   | Jenis Data.....                               | 29 |
| 3.4.2   | Sumber Data.....                              | 30 |
| 3.5   | Teknik Pengumpulan Data.....                  | 30 |
| 3.6   | Teknik Analisis Data.....                     | 30 |
| 3.6.1   | Uji Instrumen.....                            | 30 |
| 3.6.1.1                                       | Uji Validitas Data.....                       | 30 |
| 3.6.1.2                                       | Uji Relibilitas Data.....                     | 30 |
| 3.6.2   | Analisis Deskriptif.....                      | 31 |
| 3.6.3   | Uji Asumsi Klasik.....                        | 31 |
| 3.6.3.1                                       | Uji Normalitas.....                           | 31 |
| 3.6.3.2                                       | Uji Multikolinieritas.....                    | 31 |
| 3.6.3.3                                       | Uji Heteroskedastisitas.....                  | 32 |
| 3.6.4   | Analisis Regresi Linear Berganda.....         | 33 |
| 3.6.5   | Uji Hipotesis.....                            | 33 |
| 3.6.5.1                                       | Uji Parsial (T).....                          | 33 |
| 3.6.5.2                                       | Uji Simultan (F).....                         | 34 |
| 3.6.5.3                                       | Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ )..... | 34 |
| 3.7   | Lokasi dan Jadwal Penelitian.....             | 35 |
| 3.7.1   | Lokasi Penelitian.....                        | 35 |
| 3.7.2   | Jadwal Penelitian.....                        | 35 |
| <b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> |   |    |
| 4.1   | Hasil Penelitian.....                         | 36 |
| 4.1.1   | Profil Responden.....                         | 36 |
| 4.1.1.1                                       | Berdasarkan Jenis Kelamin.....                | 36 |
| 4.1.1.2                                       | Berdasarkan Usia.....                         | 37 |
| 4.1.1.3                                       | Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....              | 37 |
| 4.1.2   | Hasil Uji Kualitas Data.....                  | 38 |
| 4.1.2.1                                       | Hasil Uji Validitas.....                      | 38 |
| 4.1.2.2                                       | Hasil Uji Reabilitas.....                     | 41 |
| 4.1.3   | Hasil Uji Asumsi Klasik.....                  | 42 |
| 4.1.3.1                                       | Uji Normalitas.....                           | 42 |
| 4.1.3.2                                       | Uji Multikolinieritas.....                    | 44 |
| 4.1.3.3                                       | Uji Heteroskedastisitas.....                  | 45 |
| 4.1.4   | Hasil Uji Pengaruh.....                       | 46 |
| 4.1.4.1                                       | Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....   | 46 |
| 4.1.5   | Profil Hasil Uji Hipotesis.....               | 47 |
| 4.1.5.1                                       | Hasil Uji T.....                              | 47 |

|         |  |    |
|---------|--|----|
| 4.1.5.2 | Uji Hasil Uji F.....                       | 49 |
| 4.1.5.3 | Hasil Koefisien Determinasi ( $R^2$ )..... | 50 |

|  |    |
|--|----|
| 4.2 Pembahasan .....   | 50 |
| 4.2.1 Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak .....  | 50 |
| 4.2.2 Pengaruh Penyuluhan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak .....   | 51 |
| 4.2.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak .....   | 52 |
| 4.2.4 Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Penyuluhan Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak ..... | 53 |

## **BAB V SIMPULAN DAN SARAN**

|                   |    |
|-------------------|----|
| 5.1 Simpulan..... | 54 |
| 5.2 Saran.....    | 55 |

## **DAFTAR PUSTAKA**

### **LAMPIRAN**

**Lampiran 1. Pendukung Penelitian**

**Lampiran 2. Daftar Riwayat Hidup**

**Lampiran 3. Surat Pendukung Penelitian**



## DAFTAR GAMBAR

|   | Halaman |
|---|---------|
| <b>Gambar 2.1</b> Kerangka Pemikiran..... | 23      |
| <b>Gambar 3.1</b> Desain Penelitian.....  | 25      |

## DAFTAR TABEL

|   | Halaman |
|---|---------|
| <b>Tabel 1.1</b> Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Batam Selatan ..... | 3       |
| <b>Tabel 2.1</b> Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Batam Selatan .....     | 4       |
| <b>Tabel 3.1</b> Operasional Variabel Penelitian .....                            | 27      |
| <b>Tabel 3.2</b> Jadwal Penelitian .....  | 35      |
| <b>Tabel 4.1</b> Jenis Kelamin Responden .....                                    | 36      |
| <b>Tabel 4.2</b> Usia Responden .....   | 37      |
| <b>Tabel 4.3</b> Jenis Pekerjaan .....  | 37      |
| <b>Tabel 4.4</b> Hasil Uji Validitas Variabel Kesadaran Wajib Pajak .....         | 38      |
| <b>Tabel 4.5</b> Hasil Uji Validitas Variabel Penyuluhan Pajak.....               | 39      |
| <b>Tabel 4.6</b> Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan Pajak .....               | 40      |
| <b>Tabel 4.7</b> Hasil Uji Validitas Variabel Kepatuhan Wajib Pajak.....          | 40      |
| <b>Tabel 4.8</b> Hasil Uji Reabilitas .....                                       | 42      |
| <b>Tabel 4.9</b> Hasil Uji Normalitas .....                                       | 43      |
| <b>Tabel 4.10</b> Hasil Uji Multikolinieritas.....                                | 44      |
| <b>Tabel 4.11</b> Hasil Uji Heteroskedastisitas.....                              | 45      |
| <b>Tabel 4.12</b> Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....                     | 46      |
| <b>Tabel 4.13</b> Hasil Uji T .....   | 48      |
| <b>Tabel 4.14</b> Hasil Uji F .....   | 49      |
| <b>Tabel 4.15</b> Hasil Koefisien Determinasi .....                               | 50      |

## DAFTAR RUMUS

|  | Halaman |
|--|---------|
| <b>Rumus 3.1</b> Rumus Slovin.....             | 29      |
| <b>Rumus 3.2</b> Regresi Linear Berganda ..... | 33      |



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Indonesia merupakan negara berkembang, yang mampu diamati bahwa pemerintahnya senantiasa berusaha untuk melakukan perkembangan kemajuan pembangunan disegala bidang, pemerintah memerlukan pemasukan demi menyelenggarakan ekspansi keseluruhan agar dapat menjadi negara maju. Terdapat beberapa sektor yang dapat dimanfaatkan pemerintah untuk meningkatkan sumber pemasukannya yaitu pajak. Pajak merupakan sumber pemasukan utama bagi Indonesia. Pada masa sekarang, dapat dilihat Kepatuhan masyarakat Indonesia dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dapat dinilai kurang. Hal ini dapat dilihat dengan semua orang baik pribadi maupun badan yang berjuang untuk melunasi kewajibannya lebih perlahan melalui ketetapan serta banyaknya masyarakat yang belum membayar dan melaporkan kewajibannya (Agunstini & Widhiyani, 2019).

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009, pajak adalah ketertiban wajib pada negara yang terpinjam oleh personal ataupun instansi bersifat keharusan berdasar Undang-Undang, melalui tidak adanya upah langsung serta dimanfaatkan guna kepentingan negara bagi keperluan rakyat. Berdasarkan informasi yang dikutip dari berita kompas, bahwa pajak terdiri atas 7 lingkup yang terdiri atas pajak penghasilan, penjualan atas barang mewah, perdagangan internasional, ekspor, bumi dan bangunan, pertambahan nilai dan bea cukai

(Kompas.com, 2020). Semua lingkup ini harus saling berpadu dan menghasilkan hasil yang maksimal.

Guna mendapatkan hasil yang maksimal, diperlukan timbulnya kepatuhan dari warga negara untuk menaati dan menjalankan kewajibannya dalam perpajakan. Kepatuhan wajib pajak dalam membayar kewajiban perpajakannya merupakan hal penting dalam penarikan pajak tersebut. Kepatuhan warga negara dalam hal perpajakan dapat dilihat dari segi pembayaran pajak yang tidak pernah telat, melaporkan kewajiban perpajakannya dengan tepat waktu, tidak menunda pembayaran pajak dengan berbagai alasan, memiliki NPWP bagi individu yang sudah memiliki penghasilan sesuai dengan perundang-undangan, mengikuti seluruh aturan perpajakan yang sudah diatur dalam perundang-undangan, dan masih banyak lagi yang dapat menjadi indikator dalam kepatuhan perpajakan ini.

Surat pemberitahuan (SPT) yakni salah satu kewajiban perpajakan dimana masyarakat harus melaporkan surat yang memuat hasil perhitungan maupun pelunasan pajak, objek maupun bukan objek pajak dan kekayaan maupun keharusan bertimbang dengan peraturan perundangan. SPT ini dapat dilaporkan secara *offline* dengan cara langsung ke kantor Pelayanan Pajak. Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pelaporan dapat menjadi salah satu cara meningkatkan kepatuhan masyarakat.

Perpajakan di Indonesia telah menjalankan tatanan *Self Assesment System*, yakni praktik pengambilan pajak yang menyerahkan kuasa, keyakinan, tanggung jawab pada wajib pajak (WP) guna mengkalkulasikan, menaksir, meyerahkan juga melaporkan sendiri besaran pajak yang dibayarkan (Saifudin, & Putri, 2018).

Secara tak langsung *Self Assesment System* telah mewajibkan WP mampu aktif bertartisipasi pada mencukupi kewajiban perpajakan ini mengakibatkan membenaran bahwa pada pelaporan pajak, pemenuhan pajak bergantung pada kejujuran serta ketaatan WP (Anjani, 2019). Adapun data WP serta tingkat kepatuhan di KPP Pratama Batam Selatan sejak 2017-2021 yaitu:

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

| Tahun | Wajib SPT | Realisasi | Target IKU |        | Realisasi terhadap Wajib SPT | Capaian IKU |
|-------|-----------|-----------|------------|--------|------------------------------|-------------|
| 2021  | 67.957    | 56.117    | 100%       | 67.957 | 82,58%                       | 83,39%      |
| 2020  | 69.467    | 52.788    | 79%        | 54.879 | 96,19%                       | 86,90%      |
| 2019  | 64.398    | 53.500    | 65%        | 41.859 | 120,00%                      | 120%        |
| 2018  | 54.591    | 49.258    | 60%        | 32.755 | 120,00%                      | 120%        |
| 2017  | 51.174    | 54.288    | 72,5%      | 37.101 | 120,00%                      | 120%        |

Sumber : KPP Pratama Batam Selatan, 2022

Berdasarkan tabel, pada tahun 2017 tingkat realisasi terhadap wajib SPT sebesar 120% dengan Wajib SPT terdaftar sejumlah 51.174 dan realisasi sebanyak 54.288. Selanjutnya ditahun 2018 tingkat realisasi terhadap wajib SPT sebesar 120% dengan Wajib SPT terdaftar sejumlah 54.591 dan realisasi sebanyak 49.258. Selanjutnya ditahun 2019 tingkat realisasi terhadap wajib SPT sebesar 120% dengan Wajib SPT terdaftar sejumlah 64.398 dan realisasi sebanyak 53.500. Tahun 2020 terjadi penurunan tingkat realisasi terhadap wajib SPT sebesar 96,19% dengan Wajib SPT terdaftar sejumlah 69.467 dan realisasi sebanyak 52.788. Tahun 2021 terjadi penurunan tingkat realisasi terhadap wajib SPT sebesar 82,58% dengan Wajib SPT terdaftar sejumlah 67.957 dan realisasi sebanyak 56.117. Dapat dikatakan terjadinya penurunan terhadap pelaporan pajak

setiap tahunnya, perlu adanya kepatuhan terhadap pelaporan pajak pribadi di KPP Pratama Batam Selatan (KPP Pratama Batam Selatan, 2022).

**Tabel 1.2** Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Batam Selatan

| <b>Orang Pribadi</b> | <b>2017</b> | <b>2018</b> | <b>2019</b> | <b>2020</b> | <b>2021</b> |
|----------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Terdaftar            | 331.193     | 346.832     | 359.236     | 431.873     | 439.632     |
| Terlapor             | 237.331     | 248.642     | 275.481     | 319.276     | 349.353     |
| Tidak Terlaporkan    | 93.862      | 98.190      | 83.755      | 112.597     | 90.276      |

Sumber : KPP Pratama Batam Selatan, 2022

Berdasarkan table diatas, wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Batam Selatan, pada tahun 2017 dengan jumlah WP terdaftar 331.193, terlapor sebanyak 237,331 dan tidak terlaporkan sebanyak 93.862, tahun 2018 dengan jumlah WP terdaftar 346.836, terlapor sebanyak 248,642 dan tidak terlaporkan sebanyak 98.190, tahun 2019 dengan jumlah WP terdaftar 359.236, terlapor sebanyak 275,481 dan tidak terlaporkan sebanyak 83.755, tahun 2020 dengan jumlah WP terdaftar 431.873, terlapor sebanyak 319,276 dan tidak terlaporkan sebanyak 112.597, tahun 2021 dengan jumlah WP terdaftar 439.632, terlapor sebanyak 349,353 dan tidak terlaporkan sebanyak 90.276. Berdasarkan data yang peneliti peroleh, dapat disimpulkan bahwa masih terdapat kurangnya kepatuhan wajib pajak orang pribadi. yang mana dapat dilihat realisasi penerimaan pajak orang pribadi disetiap tahunnya mengalami peningkatan dalam jumlah wajib pajak terdaftar dan penurunan pada pelaporan yang mana dapat dikatakan tidak seimbang dengan jumlah wajib pajak yang terdaftar yang telah ditetapkan.

Kurangnya tingkat kepatuhan perpajakan berdasarkan data yang telah dijelaskan dapat disebabkan oleh beberapa faktor, seperti kesadaran wajib pajak. Kesadaran wajib pajak sangat berpengaruh pada tingkat kepatuhannya dalam



memenuhi kewajiban perpajakan. Kesadaran wajib pajak yang rendah menyebabkan kurang taatnya dalam melaporkan dan membayar pajak. Kesadaran wajib pajak merupakan wujud dari pengetahuan wajib pajak bahwa pemenuhan kewajiban perpajakan mewujudkan keikutsertaan peran aktif rakyat pada ekspansi nasional, hingga kecukupan kewajiban perpajakan tidak menjadikan beban (Setiyani, Andini & Oemar, 2018). Hal utama yang harus dipunyai wajib pajak ialah wawasan wajib pajak karena hal tersebut amat mendukung wajib pajak guna menjalankan kewajiban perpajakannya.

Selanjutnya penyuluhan perpajakan. Penyuluhan perpajakan bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan perpajakan, serta mengubah perilaku masyarakat Wajib Pajak agar semakin paham, sadar, dan peduli dalam melaksanakan hak dan memenuhi kewajiban perpajakannya, apalagi penyuluhan tersebut bisa diterima secara efektif terhadap wajib pajak. Ada banyak media yang bisa memberikan penjelasan tentang perpajakan. Namun media seperti media *online*, media massa televisi, radio, koran hanya menjelaskan secara garis besar. Masyarakat tentu membutuhkan informasi yang lebih detail lagi, karena kepatuhan wajib pajak dapat ditingkatkan melalui pemahaman wajib pajak. Seperti melakukan penyuluhan secara langsung dan menanggapi pertanyaan tentang pemahaman melaporkan wajib pajak. Semakin tinggi pemahaman wajib pajak pada masyarakat seharusnya akan semakin mudah bagi pemerintah untuk meyakinkan mereka. Masyarakat akan membayar pajak dengan sukarela apabila masyarakat tahu ke mana dan untuk apa saja pajak yang selama ini mereka bayarkan ke Negara.

Kualitas layanan juga menjadi penyebab wajib pajak tidak membayar dan melaporkan pajak. Pelayanan terbaik akan menghasilkan rasa nyaman serta aman yang diberikan oleh petugas perpajakan agar tidak ada keluhan-keluhan atau perasaan kurang puas terhadap suatu instansi sebab kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak, akan tetapi dalam pelaksanaannya ternyata masih terdapat keluhan dari wajib pajak, dan perasaan kurang puas terhadap pelayanan lapor pajak yang telah diberikan pada wajib pajak.

Penelitian yang diteliti oleh (Anjani, 2019), menunjukkan bahwa faktor lain juga mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak yaitu kualitas pelayanan. Tingkat kepatuhan dapat dilihat dengan tingkat layanan yang disediakan pemerintah. Timbulnya masalah yang berkaitan dengan pajak mengakibatkan kerugian negara serta menyebabkan penilaian pelayanan kemasyarakatan menjadi turun. Meningkatnya kualitas pelayanan akan mendorong wajib pajak taat membayar pajak sehingga memicu penerimaan negara. Kualitas pelayanan yang memuaskan disediakan oleh pemerintah akan berakibat positif dan signifikan pada ketaatan wajib pajak.

Selanjutnya hasil penelitian oleh (Febrian & Ristiliana, 2019), menunjukkan kesadaran wajib pajak akan naik bila dalam bermasyarakat timbul pandangan baik pada pajak. Tingginya wawasan terkait perpajakan masyarakat via pelajaran perpajakan formal maupun non formal berimbas positif pada kesadaran wajib pajak guna melunasi pajak.

Berdasarkan pemaparan diatas, maka peneliti berminat melakukan riset berjudul **“Analisis Kesadaran Wajib Pajak, Penyuluhan Pajak, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Batam”**.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Dari latar belakang penelitian yang telah diuraikan diatas, maka identifikasi masalahnya sebagai berikut:

1. Masih rendahnya kesadaran wajib pajak dalam melaporkan perpajakan.
2. Kesadaran masyarakat dalam merealisasikan kepatuhan menyelenggarakan perpajakan belum maksimal.
3. Kurangnya penyuluhan yang dilakukan pihak pemerintahan kepada masyarakat hingga masyarakat dapat mengetahui apa pentingnya memenuhi kebutuhan perpajakan.
4. Kurang optimalnya kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas perpajakan sehingga masih kurang kepatuhan wajib pajak saat melunasi kewajibannya.

## **1.3 Batasan Masalah**

Berikut adalah batasan masalah berdasarkan pembahasan diatas:

1. Wajib pajak yang diamati ialah Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP).
2. Objek riset ialah KPP Pratama Batam Selatan.

## **1.4 Rumusan Masalah**

Berikut adalah rumusan masalah berdasarkan pembahasan diatas:

1. Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak?

2. Apakah penyuluhan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak?
3. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan wajib pajak?
4. Apakah kesadaran wajib pajak, penyuluhan perpajakan dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak?

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Berikut adalah tujuan dari penelitian ini:

1. Menganalisis kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.
2. Menganalisis penyuluhan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.
3. Melihat dampak dari kesadaran wajib pajak pada kualitas pelayanan dalam melaporkan wajib pajak.
4. Menganalisis kesadaran wajib pajak, penyuluhan perpajakan dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak.

### **1.6 Manfaat Penelitian**

#### **1.6.1 Manfaat Teoritis**

Kegunaan teoritis riset adalah:

1. Bagi peneliti, peneliti dapat lebih memahami pentingnya memenuhi kewajiban perpajakan bagi negara dan membuat lebih patuh dan menjalankan kewajibannya lebih baik lagi.
2. Bagi pembaca, hasil riset ini diharapkan dapat menjadi referensi guna melaksanakan penelitian selanjutnya mengenai kesadaran wajib pajak, penyuluhan pajak serta kualitas pelayanan.

3. Bagi Universitas Putera Batam, kesimpulan penelitian ini bisa dimanfaatkan dalam pengambilan keputusan guna penilaian terhadap peneliti dan memperluas hasil karya penelitian.

#### **1.6.2 Manfaat Praktis**

Manfaat praktis dari penelitian ini adalah:

1. Bagi KPP Pratama Batam, diproyeksikan bisa memberikan masukan bagi KPP Pratama Batam agar bisa meningkatkan kepatuhan pelaporan wajib pajak.
2. Bagi Masyarakat, agar masyarakat lebih sadar, patuh dan dapat mengetahui pentingnya melapor pajak dan membayar pajak.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

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

Pajak merupakan bentuk dari loyalitas dan posisi individu dengan tepat dan kebersamaan melangsungkan keharusan perpajakan dalam rangka belanja negeri dan ekspansi domestik (Siregar, 2017). Salah satu tujuan pemerintah Indonesia yang tertuang dalam pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 adalah untuk memajukan kesejahteraan umum. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 16 tahun 2009 menyebutkan bahwa “Pajak ialah kontribusi wajib kepada negara yang tertuang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan Negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat”.

Pajak adalah sumber pendapatan atau penerimaan negara yang paling besar, guna membiayai pengeluaran Negara (Ningsi dan Rahayu, 2016). Sedangkan menurut Soemitro, dalam buku Perpajakan (Mardiasmo, 2016), pajak ialah iuran rakyat kepada kas Negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal balik (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum. Kriteria sebagai wajib pajak harus memenuhi persyaratan sebagai berikut:

1. Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan.
2. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh izin mengangsur atau menunda pembayaran pajak.

3. Laporan keuangan diaudit oleh Akuntan Publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapatan Wajar Tanpa Pengecualian selama tiga tahun berturut-turut.
4. Tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan berdasarkan keputusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu lima tahun terakhir.

### **2.1.1 Kepatuhan Wajib Pajak**

#### **2.1.1.1 Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak**

Kepatuhan perpajakan ialah ketaatan wajib pajak dalam melaksanakan ketentuan perpajakan yang berlaku. Wajib pajak yang patuh merupakan wajib pajak yang taat memenuhi kewajiban perpajakan sesuai ketentuan Peraturan Perundang-Undangan (Rahayu, 2017). Menurut Kamus Umum Bahasa Indonesia, istilah kepatuhan ialah: “Kepatuhan berarti tunduk atau patuh pada ajaran dalam perpajakan kita dapat memberi pengertian bahwa kepatuhan perpajakan merupakan ketaatan, tunduk, dan patuh, serta melaksanakan ketentuan perpajakan. Jadi, wajib pajak yang patuh ialah wajib pajak yang taat dan mematuhi serta melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan”.

Ketaatan wajib pajak guna melaksanakan kewajibannya bergantung pada kedisiplinan dan kesadaran masyarakat, bila wajib pajak tak taat bisa menyebabkan terjadinya rasa ingin melanggar (menghindari, mengelak serta lalai dalam melaporkan pajak) (Kusumayanthi & Suprasto, 2019). Kepatuhan wajib pajak dapat diartikan tindakan menaati segenap kewajibannya sebagai wajib

pajak juga memakai haknya berdasarkan peraturan perundangan yang berlaku tentang perpajakannya (Ersania & Merkusiwati, 2018).

#### **2.1.1.2 Jenis-jenis Kepatuhan Wajib Pajak**

Terdapat 2 macam kepatuhan pajak yakni formal serta material. Kepatuhan formal adalah kesanggupan wajib pajak menunaikan kewajiban perpajakan secara formal sesuai ketentuan UU perpajakan. Seperti, membayar atau melaporkan pajak tidak telat atau dapat dikatakan melaporkan pajak sesuai ketentuan tenggat waktu penyampaian Surat Pemberitahuan. Kepatuhan material ialah penuntasan ketentuan material perpajakan secara *substantive* oleh wajib pajak, yaitu melakukan kewajiban perpajakannya sesuai isi juga jiwa Undang-Undang perpajakan. Wajib pajak yang menunaikan kedisiplinan material merupakan wajib pajak yang mengisi Surat Pemberitahuan (SPT) dengan lengkap, tepat, jujur serta menyerahkan ke KPP sebelum akhir batas waktu (Fitria, 2017) .

Kepatuhan perpajakan merupakan perbuatan taat dan paham terhadap keberlangsungan pelunasan dan penyampaian kewajiban pajak masa dan tahunan dari wajib pajak yang berwujud gerombol manusia serta kapital usaha bertimbang dengan ketentuan perpajakan yang berjalan. Keberhasilan proses perpajakan membutuhkan tingginya tingkat kepatuhan dari wajib pajak. Indonesia menggunakan system *self assessment system* yang membuat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi retribusi wajib menjadi faktor berharga. *Self assessment system* bermaksud cara memungut pajak dimana menyebarkan otoritas kepada peserta pajak untuk menjumlah, menyeter, dan mengungkapkan sendiri total pajak terutang menurut Undang-Undang. Wajib pajak bertanggung jawab dalam



melaksanakan seluruh keharusan perpajakannya dengan tepat waktu (Dewi, 2018).

### **2.1.1.3 Aspek Kepatuhan Wajib Pajak**

Kepatuhan wajib pajak didasari oleh 2 aspek, yakni aspek internal serta eksternal. Aspek internal ialah yang bermula dari diri wajib pajak serta terkait ciri perseorangan yang mendorong pelaksanaan kewajiban perpajakannya, misalnya edukasi, penafsiran, wawasan, serta kesadaran. Sedang aspek eksternal yakni bermula dari luar diri wajib pajak, contohnya mutu layanan serta konsistensi teguran (Subarkah & Dewi, 2017). Berikut ini terdapat 4 cerminan pemenuhan kewajiban masyarakat yang menandakan kepatuhan masyarakat dalam ihwal berikut (Monica, 2019):

1. Mengerti dan berjuang demi mengerti seluruh ketentuan peraturan.
2. Memuat formulir pajak dengan menyeluruh dan jelas.
3. Menjumlahkan besarnya pajak utang secara tepat.
4. Membayar pajak utang secara akurat sesuai waktunya.

### **2.1.1.4 Indikator Kepatuhan Wajib Pajak**

Indikator dalam kepatuhan wajib pajak yakni (Arifin & Syafii, 2019):

1. Kewajiban dalam registrasi diri sebagai wajib pajak.
2. Kepatuhan dalam menyampaikan SPT.
3. Ketaatan pelaporan SPT yang benar.
4. Kedisiplinan dalam pembayaran (atas tunggakan pajak akhir tahun).

## **2.1.2 Kesadaran Wajib Pajak**

### **2.1.2.1 Pengertian Kesadaran Wajib Pajak**

Kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak merupakan perilaku wajib pajak berupa pandangan atau perasaan yang melibatkan pengetahuan, keyakinan dan penalaran disertai kecenderungan untuk bertindak sesuai stimulus yang diberikan oleh sistem dan ketentuan pajak tersebut. Tinggi rendahnya wajib pajak dalam mematuhi kewajiban perpajakannya dipengaruhi oleh beberapa faktor, salah satunya adalah kesadaran wajib pajak. Kesadaran masyarakat yang tinggi akan mendorong semakin banyak masyarakat memenuhi kewajibannya untuk mendaftarkan diri sebagai wajib pajak, melaporkan dan membayar pajaknya dengan benar sebagai wujud tanggung jawab berbangsa dan bernegara (Hartana, 2018).

Kesadaran wajib pajak merupakan kondisi dimana wajib pajak mengerti dan memahami arti, fungsi maupun tujuan pembayaran pajak kepada negara (Rahayu, 2017). kesadaran merupakan situasi akseptor pajak yang memahami, mempercayai, menyegani serta mematuhi perpajakan yang berlangsung dan mengantongi keseriusan dan kemauan untuk memenuhi kewajibannya. Kesadaran ialah suatu kondisi yang mana telah memahami ataupun menafsirkan, sedang perpajakan ialah terkait pajak. Kesadaran pajak merupakan tindakan sadar akan kegunaan yakni afektif, korelas, konaif, serta korelasi komponen, yang berorelasi guna mengerti, meresapi juga bertindak pada maksud fungsi pajak.

Kesadaran wajib pajak membuat wajib pajak rela melepaskan sejumlah uang dari harta mereka sebagai kontribusi untuk proses negara pengembangan. Wajib pajak tersebut juga menjumpai uang yang dibayarkan kepada negara akan dipakai pemerintah demi pembentukan, baik itu pendirian prasarana maupun akomodasi publik. Setelah mengenal hal yang telah dipaparkan, kesadaran akan bermaknanya membayar pajak bisa timbul dalam diri wajib pajak itu sendiri (Nurkhin & Novanty, 2018). Bentuk kesadaran dalam membayar pajak ialah, pertama bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan Negara, kedua kesadaran bahwa penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak sangat merugikan Negara, dan yang ketiga kesadaran bahwa pajak ditetapkan dengan Undang-Undang dan dapat dipaksakan (Priambodo, 2017).

Berdasarkan pengertian di atas, kesadaran membayar pajak dapat diartikan sebagai suatu bentuk sikap moral yang memberikan sebuah kontribusi pada Negara untuk menunjang segala bentuk pembangunan Negara dan memenuhi kewajiban perpajakan bukan karena hanya terdapat pada hal-hal teknis saja seperti pemeriksaan pajak, tarif pajak, tetapi juga pada kemauan wajib pajak untuk membayarkan pajak sesuai ketentuan yang berlaku.

#### **2.1.2.2 Indikator Kesadaran Wajib Pajak**

Indikator dalam kesadaran Wajib Pajak ialah (Wardani & Rumiya, 2017):

1. Kesadaran keberadaan hak juga kewajiban pajak dalam menunaikan keharusan melunasi serta melaporkan pajak.
2. Masyarakat sadar bahwa pajak digunakan belanja negara.
3. Dorongan individu tanpa paksaan dari orang lain.

### **2.1.3 Penyuluhan Pajak**

#### **2.1.3.1 Pengertian Penyuluhan pajak**

Tingkat kepatuhan Wajib Pajak yang dinilai belum terlalu tinggi, menuntut Direktorat Jenderal Pajak untuk terus melakukan berbagai macam program demi meningkatkan kesadaran masyarakat dalam hal perpajakan. Salah satu program yang dilakukan adalah penyuluhan pajak. Menurut Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor : SE -98/PJ/2011 tentang pedoman penyusunan rencana kerja dan laporan kegiatan penyuluhan perpajakan unit vertical di lingkungan direktorat jenderal pajak, penyuluhan pajak diartikan sebagai “suatu upaya dan proses memberikan informasi perpajakan untuk menghasilkan perubahan pengetahuan, keterampilan, dan sikap masyarakat, dunia usaha, aparat, serta lembaga pemerintah maupun non pemerintah agar terdorong untuk paham, sadar, peduli dan berkontribusi dalam melaksanakan kewajiban perpajakan”.

Penyuluhan perpajakan menurut Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-03/PJ/2013 merupakan sebuah usaha dan metode penyampaian penjelasan pajak untuk warga, dunia usaha dan lembaga pemerintah maupun non-pemerintah.

#### **2.1.3.2 Golongan Penyuluhan Pajak**

Penyuluhan pajak dapat dikelompokkan menjadi 3 golongan yaitu sosialisasi bagi:

1. Calon wajib pajak;
2. Wajib pajak baru; dan
3. Wajib pajak yang terdaftar.

Sosialisasi perpajakan kepada kandidat wajib pajak merupakan gerakan penyampaian informasi untuk wajib pajak pribadi yang menetap di Indonesia, mencukupi ketentuan perpajakan secara subjek dan objek sesuai peraturan perundang-undangan perpajakan dan belum memegang NPWP. Penyuluhan perpajakan untuk individu wajib baru merupakan penyuluhan perpajakan untuk masyarakat yang sudah terdaftar sebagai wajib pajak, belum menyampaikan SPT, belum membayar dan menyetorkan pajak penghasilan untuk pertama kalinya dengan surat setoran pajak setelah mencukupi ketentuan sebagai wajib pajak. Penyuluhan perpajakan untuk masyarakat yang terdaftar sebagai wajib pajak yang tidak termasuk kedalam golongan penyuluhan perpajakan wajib pajak baru dan calon wajib pajak.

Sosialisasi pajak diadakan dengan tujuan untuk menambah pemahaman masyarakat, kemampuan perpajakan dan membentuk karakter masyarakat untuk lebih mengerti, acuh dan sadar dalam mematuhi hak dan kewajiban perpajakannya. Penyuluhan yang sering dan mendalam dapat menambah pengetahuan masyarakat tentang kewajiban melunasi pajak sebagai bentuk nasional kerjasama pengumpulan uang untuk keperluan pemerintah dan pembangunan menyeluruh (Meita & Oktaviani, 2020). Untuk meraih tujuan ini, sosialisasi perpajakan lebih diterapkan dengan memahami tata cara, teknik, materi, penyuluh dan sarana pendukung penyuluhan.

### **2.1.3.3 Tata cara Penyuluhan Perpajakan**

Tata cara melaksanakan kegiatan penyuluhan terbagi menjadi dua berdasarkan cara penyampaiannya ialah (Widodo 2010):

1. Penyuluhan langsung merupakan kegiatan penyuluhan perpajakan dengan berinteraksi langsung dengan wajib pajak atau calon wajib pajak. Contoh penyuluhan langsung yaitu : seminar, *workshop*, bimbingan teknis, kelas pajak, dan sebagainya.
2. Penyuluhan tidak langsung merupakan kegiatan penyuluhan perpajakan kepada masyarakat dengan tidak atau sedikit melakukan interaksi dengan peserta. Contoh kegiatan penyuluhan tidak langsung antara lain yaitu kegiatan penyuluhan melalui radio atau televisi, penyuluhan melalui penyebaran buku atau *booklet* atau *leaflet* perpajakan.

### **2.1.3.4 Indikator Penyuluhan Pajak**

Indikator penyuluhan pajak terbagi menjadi tiga terdapat, di antaranya adalah (Bahri, Syamsul & Aulia, 2018):

1. Peranan dan fungsi penyuluhan;
2. Penyelengaran penyuluhan; dan
3. Media penyuluhan pajak.

## **2.1.4 Kualitas Pelayanan**

### **2.1.4.1 Pengertian Kualitas Pelayanan**

Kamus besar bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan merupakan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain. Sedangkan melayani merupakan usaha membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang. Pada UU RI

Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 tentang Pelayanan Publik diuraikan bahwa pelayanan publik merupakan aktifitas guna pencukupan kepentingan layanan berdasarkan perundang-undangan bagi tiap rakyat atas barang, jasa maupun layanan administrasi yang difasilitasi oleh penyelenggaraan layanan publik. Kualitas pelayanan perpajakan merupakan layanan yang mempersembahkan kesenangan pada wajib pajak pada standard yang mampu dapat dipertanggungjawabkan serta dijalankan dengan semangat tinggi secara berkesinambungan (Bahri, Syamsul & Aulia, 2018).

#### **2.1.4.2 Dimensi Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan dapat diukur dengan menggunakan lima dimensi, kelima dimensi tersebut menurut (Atmaja, 2018)) ialah:

1. Bukti langsung (*Tangibles*) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
2. Keandalan (*Reliability*) merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
3. Daya tanggap (*Responsiveness*) yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan yang tanggap.
4. Jaminan (*Asurance*) yaitu mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
5. Empati (*Emphaty*) yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Lima dimensi di atas dapat dijadikan ukuran sebuah pelayanan sudah mencerminkan pelayanan yang baik dan menciptakan kepuasan bagi penerima layanan tersebut. Pelayanan pajak bertujuan untuk memberikan kenyamanan, keamanan dan kepastian bagi wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban dan haknya di bidang perpajakan. Dari penjelasan tersebut maka dapat diketahui bahwa pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan.

#### **2.1.4.3 Indikator Kualitas Pelayanan**

Indikator kualitas pelayanan adalah sebagai berikut (Saifudin, & Putri, 2018):

1. Mempersembahkan keringanan saat melengkapi formulir.
2. Menyajikan infrastruktur serta fasilitas yang nyaman.
3. Kecakapan juga ketetapan penyelesaian persoalan wajib pajak.
4. Adanya profesionalisme petugas.
5. Bersikap ramah dan sopan.

## **2.2 Penelitian Terdahulu**

Penelitian yang dilakukan (Frenky, 2020) dengan judul “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kota Medan”. Hasil penelitian menunjukkan Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh sedangkan Kualitas Pelayanan Fiskus tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Medan.



Penelitian yang dilakukan (Marni dkk, 2021) dengan judul “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan dan Tingkat Pendidikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus Pada Wajib Pajak Yang Terdaftar Di SAMSAT Kabupaten Tebo)”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, tingkat pendidikan secara parsial berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dan sanksi perpajakan secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, serta kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, sanksi perpajakan dan tingkat pendidikan secara simultan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Riset yang dilakukan oleh (Syah, 2019) dengan judul “Pengaruh Penyuluhan Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Tingkat Kepatuhan dan *Self Assesment System* Terhadap Preferensi Tentang Pemenuhan Kewajiban Perpajakan Bagi Wajib Pajak Badan”. Hasil penelitiannya ialah berpengaruh positif antara penyuluhan perpajakan, pelayanan fiskus, tingkat kepatuhan, dan *self assesment* terhadap preferensi tentang pemenuhan kewajiban perpajakan bagi wajib pajak badan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tegal.

Penelitian yang dilakukan (Herly dkk, 2021) yang berjudul “Peran Kualitas Pelayanan dalam Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi: Sosialisasi Pajak dan Sanksi Pajak”. Penelitian ini menyimpulkan bahwa sosialisasi pajak dan sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sementara itu, kualitas pelayanan memperlemah pengaruh positif sosialisasi pajak terhadap kepatuhan pajak dan memperkuat pengaruh positif sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

Riset yang dilakukan oleh (Gusti, 2022) dengan judul “Pengaruh *E-Filing*, Sosialisasi, Kesadaran Wajib Pajak, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi”. Hasil penelitian menunjukkan pengaruh penerapan *e-Filing* berpengaruh positif dan tidak signifikan, sosialisasi perpajakan berpengaruh positif dan tidak signifikan, kesadaran wajib pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, dan sanksi perpajakan berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Riset yang dikerjakan oleh (Vionita & Kristanto, 2018) dengan judul “Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak dan Adanya Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Perpajakan Bagi *Prospective Taxpayer*”, bertujuan untuk menganalisis ketaatan wajib calon pajak yang dihasilkan oleh faktor-faktor seperti sosialisasi pajak, kesadaran serta sanksi pajak. Menghasilkan kesimpulan bahwa sosialisasi pajak akan menghasilkan dampak positif yang meningkatkan kepatuhan dari calon wajib pajak. Dari segi kesadaran dan sanksi tidak menghasilkan dampak yang positif perihal ini dikarenakan belum adanya kesadaran dari calon wajib pajak dan menghindari dari keharusannya memiliki NPWP untuk menghindari sanksi pajak.

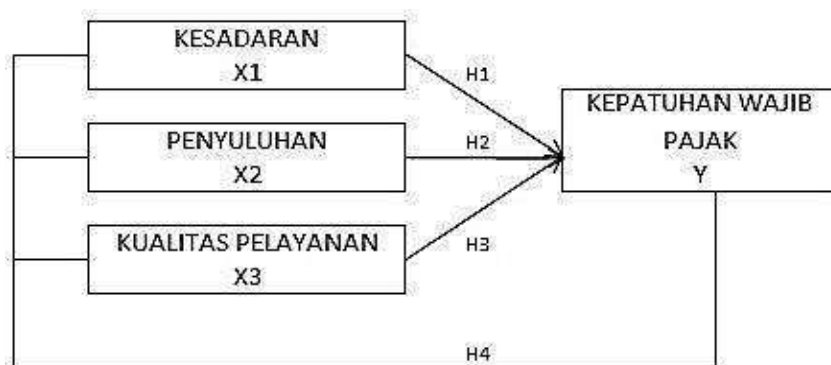
Penelitian yang dikembangkan (Agustini & Widhiyani, 2019) dengan judul “Pengaruh Penerapan *E-Filing*, Sosialisasi Perpajakan, Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi”. Bertujuan untuk menganalisis kepatuhan wajib pajak pribadi di KPP Pratama Denpasar Barat yang diakibatkan penerapan *E-Filing*, sosialisasi dan sanksi perpajakan. Menghasilkan kesimpulan

yaitu dengan adanya penerapan *E-Filing*, sosialisasi yang semakin baik dilakukan oleh pemerintah dan semakin menambahnya ketegasan pemerintah dalam menerapkan sanksi membuat kepatuhan masyarakat semakin bertumbuh kearah yang lebih baik.

*Research conducted by (Meita & Oktaviani, 2020) under title The Effects Of Taxpayer Knowledge and Taxation Socialization On Taxpayer Compliance: The Role Of Taxpayer Awereness In Developing Indonesian Econom. The results of this study have indicated that taxpayer knowledge and socialization had a significant effect on taxpayer awareness. Likewisw, intense tax socialization can increase taxpayer awareness in paying taxes. Awareness of taxpayers has a significant effect on taxpayer compliance. The results of this study have indicated that taxpayers who are aware of and know the actual function of taxation will be more compliant with taxation rules and general provisions.*

### 2.3 Kerangka Penelitian

Berikut adalah kerangka penelitian dari peneilitian ini, yaitu:



**Gambar 2.1** Kerangka Pemikiran

## **2.4 Hipotesis Penelitian**

Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini ialah:

H1: Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

H2: Penyuluhan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

H3: Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

H4: Kesadaran wajib pajak, penyuluhan pajak dan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

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

**3.1 Desain Penelitian**

Desain penelitian dibuat untuk menganalisis serta membandingkan hipotesis yang diteliti untuk menarik kesimpulan dan penjelasan tentang objek penelitian. Desain riset disajikan gambar 3.1:



**Gambar 3. 1** Desain Penelitian

## **3.2 Definisi Operasional Variabel**

Variabel yang digunakan terklasifikasi atas 2 yakni variabel dependen dan variabel independen:

### **3.2.1 Variabel Dependen**

Variabel dependen pada riset ini merupakan Wajib Pajak (Y), yakni pelaksanaan kewajiban perpajakan yang dijalankan oleh pembayar pajak guna memenuhi keterlibatan bagi ekspansi negara yang diinginkan dapat diberikan secara tulus. Individu wajib taat bila telah menunaikan kewajibannya melalui melapor serta melunasi pajak tepat waktu. Pada riset ini Kepatuhan Wajib Pajak diukur memanfaatkan skala *likert*.

### **3.2.2 Variabel Independen**

Variable independen yang ada pada riset ini ialah:

1. Kesadaran Wajib Pajak (X1) ialah situasi dimana wajib pajak paham, mengerti juga menjelaskan ketetapan perpajakan yang tepat juga ikhlas. Tingginya level kesadaran wajib pajak akan mengoptimalkan kesanggupan pelunasan pajak dikarenakan pemahaman juga pengeksekusian perpajakan kian baik (As'ari, 2018). Pada riset ini kesadaran wajib pajak mempergunakan skala *likert*.
2. Penyuluhan Perpajakan (X2) ialah penyuluhan yang dapat menambah pengetahuan masyarakat tentang kewajiban melunasi pajak sebagai bentuk nasional kerjasama pengumpulan uang untuk keperluan pemerintah dan pembangunan menyeluruh (Meita & Oktaviani, 2020). Pada riset ini penyuluhan perpajakan mempergunakan skala *likert*.

3. Kualitas Pelayanan (X3) ialah layanan yang mempersembahkan kesenangan pada wajib pajak dalam batas penyempurnaan pedoman pelayanan yang mampu di pertanggungjawabkan serta dijalankan dengan stimulan tinggi secara berkesinambungan (Bahri et al., 2018). Pada riset ini kualitas pelayanan mempergunakan skala *likert*.

Penjabaran seluruh variable serta pengkalkulasian data tertuang pada Tabel 3.1.

**Tabel 3.1** Operasional Variabel Penelitian

| No | Variabel                   | Defenisi  | Indikator   | Skala         |
|----|----------------------------|---|---|---------------|
| 1. | Kepatuhan Wajib Pajak (Y)  | Pelaksanaan kewajiban perpajakan yang dijalankan oleh pembayar pajak guna memenuhi keterlibatan bagi ekspansi negara yang diinginkan dapat diberikan secara tulus. Individu wajib taat bila telah menunaikan kewajibannya melalui melapor serta melunasi pajak tepat waktu. | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kewajiban dalam mendaftarkan diri sebagai wajib pajak.</li> <li>2. Kepatuhan dalam menyampaikan SPT.</li> <li>3. Ketaatan pelaporan SPT.</li> <li>4. Kedisiplinan dalam pembayaran (atas tunggakan pajak akhir tahun).</li> </ol> | <i>Likert</i> |
| 2. | Kesadaran Wajib Pajak (X1) | Keadaan dimana wajib pajak mengenal, mengerti, juga menjalankan ketentuan perpajakan dengan tepat juga ikhlas. Semakin tinggi level kesadaran maka penafsiran juga pengamalan kewajiban perpajakan lebih baik hingga mampu  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kesadaran keberadaan hak juga kewajiban pajak dalam menunaikan keharusan melunasi serta melaporkan pajak.</li> <li>2. Masyarakat sadar bahwa pajak digunakan belanja negara.</li> </ol>   | <i>Likert</i> |

|    |                            |  |  |               |
|----|----------------------------|--|--|---------------|
|    |                            | mengoptimalkan kesanggupan pelunasan.  | 3. Dorongan individu tanpa paksaan dari orang lain.  |               |
| 3. | Penyuluhan Perpajakan (X2) | Penyuluhan yang dapat menambah pengetahuan masyarakat tentang kewajiban melunasi pajak sebagai bentuk nasional kerjasama pengumpulan uang untuk keperluan pemerintah dan pembangunan menyeluruh. | 1. Peranan dan fungsi penyuluhan.<br>2. Penyelenggaraan penyuluhan.<br>3. Media penyuluhan pajak.  | <i>Likert</i> |
| 4. | Kualitas Pelayanan (X3)    | Layanan yang menyajikan kesenangan pada wajib pajak serta tetapi batasan penyempurnaan tatanan yang mampu dipertanggungjawabkan juga dijalankan dengan semangat berkesinambungan.                | 1. Mempersembahkan keringanan saat melengkapi formulir.<br>2. Menyajikan infrastruktur serta fasilitas yang nyaman.<br>3. Kecakapan juga ketetapan penyelesaian persoalan wajib pajak.<br>4. Adanya profesionalisme petugas.<br>5. Bersikap ramah dan sopan. | <i>Likert</i> |

### 3.3 Populasi dan Sampel

#### 3.3.1 Populasi

Populasi riset yakni seluruh Pekerja yang berada di Kota Batam yang merupakan wajib pajak pribadi Kantor Pelayanan Pajak Batam Selatan yang terdaftar tahun 2021 dengan jumlah 439.632 orang.



### 3.3.2 Sampel

Sampel memanfaatkan cara teknik *Simple Random Sampling* atau teknik sampling acak. Adapun penentuan banyaknya sampel memanfaatkan rumus *slovin* dengan presentasi toleransi kecermatan akibat kesalahan perolehan sampel ialah 10% atau 0,1 (Bahri, Syamsul & Aulia, 2018).

$$n = \frac{N}{1+(N \times e^2)} \quad \textbf{Rumus 3.1} \text{ Rumus Slovin}$$

keterangan :

n = Jumlah anggota sampel

N = Jumlah anggota populasi

e = Error Level (tingkat kesalahan) sebesar 10% atau 0,1

Melalui rumus slovin tersebut, besaran sampel yakni :

$$n = \frac{439.632}{1+(439.632 \times 0,1^2)}$$

$$n = \frac{439.632}{4.396,32} = 100$$

Berdasarkan output kalkulasi sampel, banyaknya sampel yang diperoleh yakni 100 hingga banyaknya sampel pada riset ialah 100 responden.

## 3.4 Jenis dan Sumber Data

### 3.4.1 Jenis Data

Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang menekankan pada analisis data-data *numeric* (angka) yang diolah dengan metode statistik (Sudaryana dkk, 2022).

### **3.4.2 Sumber Data**

Sumber data yang dimanfaatkan ialah sumber data primer, data yang diperoleh langsung dari penyebaran kuesioner kepada wajib pajak yang akan diberikan kepada 100 responden dan diolah melalui aplikasi *SPSS* versi 24.

### **3.5 Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang dimanfaatkan ialah dengan menyebar kuesioner *offline* kepada wajib pajak.

### **3.6 Teknik Analisis Data**

#### **3.6.1 Uji Instrumen**

##### **3.6.1.1 Uji Validitas Data**

Uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau sah tidaknya suatu kuesioner penelitian. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk meningkatkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Kurniawati, 2019). Dasar menetapkan validitas suatu variabel ialah:

1. Saat  $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ , pernyataan dianggap valid.
2. Saat  $r_{hitung} < r_{tabel}$ , pernyataan dianggap tidak valid.

##### **3.6.1.2 Uji Realibilitas Data**

Uji realibitas bertujuan untuk melihat konsistensi data yang dihasilkan dari alat ukur penelitian yang digunakan. Alat ukur yang *reliable* menghasilkan data yang sama meskipun digunakan pada teknik yang berbeda, hasilnya konsisten dari waktu ke waktu. Alat ukur dapat dikatakan *reliable* jika nilai *cronbach alpha* lebih besar dari 0,6 (Sugiyono, 2020).

### 3.6.2 Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif ialah statistik yang dilakukan dengan menyelidiki data dan menyatakan data yang dihasilkan. Cara menanggapi hipotesis deskriptif mengenai persoalan pada studi ini yaitu mengerjakan melalui membagi kelompok data berdasarkan variabel. Dalam mendapatkan rentang skala, sebelumnya menentukan minimum *score* dan maximum *score*. Jumlah sampel yaitu 100 responden dan berbagai alternative jawaban 5. Analisis deskriptif merupakan suatu proses mentransformasi data penelitian yang telah dikumpulkan peneliti dari sampel dalam bentuk tabulasi. Analisis ini dilakukan agar lenoh mudah dipahami, dan dilakukannya intepretasi data. Statistik deskriptif umumnya digunakan peneliti untuk memberikan informasi mengenai hasil karakteristik dari variabel yang diteliti (Indriantoro & Supomo, 2020).

### 3.6.3 Uji Asumsi Klasik

#### 3.6.3.1 Uji Normalitas

Percobaan bermaksud bagi pengidentifikasian keberadaan distribusi normal pada model regresi variabel independen juga dependen. Uji normalitas pada riset memanfaatkan uji *Kolmogorov Smirnov*. Prasyarat keputusan pemeriksaan ini ialah (Yusran, 2017):

1. Bila signifikansi  $> 0,05$  data berdistribusi normal.
2. Bila signifikansi  $< 0,05$ , data tidak berdistribusi normal.

#### 3.6.3.2 Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya hubungan (korelasi) yang signifikan antar variable independen. Jika ditemukan

hubungan yang signifikan, menunjukkan terdapat aspek yang sama yang diukur pada variabel independen. Hal tersebut mengindikasikan data tidak layak untuk digunakan dalam menentukan hubungan variabel independen terhadap variabel dependen. Uji multikolinieritas dilakukan dengan teknik uji regresi dengan melihat nilai VIF (*Variable Inflation Factor*) (Hanum, 2020). Multikolinieritas dapat dilihat dari nilai *tolerance* dan VIF (*Variable Inflation Factor*). *Tolerance* memperhitungkan variabel bebas yang terseleksi tidak dijelaskan oleh faktor independen lainnya. Jadi angka *tolerance* yang rendah sama dengan VIF tinggi. Nilai yang umumnya digunakan menampilkan adanya multikolinieritas adalah angka *tolerance*  $\leq 0,10$  atau sama dengan VIF  $\geq 10$  (Ghozali, 2018).

### 3.6.3.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji ini bermanfaat bagi penafsiran adanya diferensiasi varian dari residual antar observasi di model regresi. Uji heteroskedastitas yang dimanfaatkan ialah uji *Park Gleysler* (Purba & Sutinah, 2020).

1.  $H_0$  : tidak ada gejala heteroskedastisitas
2.  $H_a$  : ada gejala heteroskedastisitas
3.  $H_0$  diterima bila signifikan  $> 0,05$  berarti tidak terdapat heteroskedastisitas dan  $H_0$  ditolak bila signifikan  $< 0,05$  yang berarti terdapat heteroskedastisitas.

### 3.6.4 Analisis Regresi Linear Berganda

Regresi linear berganda umumnya ialah perpanjangan atas regresi linear sederhana, seperti meningkatkan total variabel independen yang dulunya satu atau lebih. Dalam persamaan matematika, regresi linear berganda dirumuskan antara lain, yaitu (Sanusi, 2020):

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

**Rumus 3.2** Regresi Linear Berganda

**Sumber:** Sanusi, 2020

Y = Kepatuhan wajib pajak

X1 = Kesadaran wajib pajak

X2 = Penyuluhan

X3 = Kualitas pelayanan pajak

a = Konstanta

b1, b2 dan b3 = Koefisien regresi

e = Variabel pengganggu

### 3.6.5 Uji Hipotesis

#### 3.6.5.1 Uji Parsial (T)

Uji t pada dasarnya digunakan untuk menguji pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen. Uji t dilakukan untuk mengetahui tingkat pengaruh dan signifikannya variabel bebas terhadap variabel terikat dan taraf signifikansi pada penelitian ini sebesar 0.05 (Retyowati, 2021).

Kriteria uji t sebagai berikut:

1. Apabila  $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$  dengan nilai signifikan  $< 0,05$  dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima sehingga membuktikan bahwa variabel independen memberikan pengaruh signifikan terhadap variabel dependen.
2. Apabila  $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$  dengan nilai signifikan  $> 0,05$  dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak yang artinya variabel independent tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

### 3.6.5.2 Uji Simultan (F)

Uji F merupakan uji analisis yang bertujuan melihat pengaruh variabel independen secara keseluruhan terhadap variabel dependennya. Pengujian ini juga menentukan apakah model regresi yang dibuat signifikan atau tidak signifikan.

Kriteria pengambilan keputusan antara lain, yaitu (Priyatno, 2020):

1. Jika  $F \text{ hitung} < F \text{ tabel}$ , dan nilai signifikan lebih dari 0,05 maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.
2. Jika  $F \text{ hitung} > F \text{ tabel}$ , dan nilai signifikan kurang dari 0,05 maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

### 3.6.5.3 Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Analisis determinasi atau *R Square* ( $R^2$ ) tujuannya guna mengungkap tingkat keakuratan yang terbagus pada analisis regresi, yang ditunjukkan dengan besar koefisien determinasi ( $R^2$ ) diantara 0 sampai dengan 1. Apabila koefisien determinat 0 artinya variabel bebas sedikitpun tak memberi dampak pada variabel terikat. Jika hampir 1 variabel bebas berdampak pada variabel terikat (Herlina, 2019 : 140). Metode yang digunakan untuk penelitian diperlihatkan oleh tabel *Adjusted R Square*.

### 3.7 Lokasi dan Jadwal Penelitian

#### 3.7.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat dimana peneliti akan melakukan penelitian untuk mendapatkan data yang diperlukan. KPP Pratama Batam Selatan yang berlokasi di Jalan Jenderal Sudirman, Adhya Building Tower Blok A1 Komplek Permata Niaga Bukit Indah, Sukajadi, Kec. Batam Kota, Kota Batam, Kepulauan Riau 29444.

#### 3.7.2 Jadwal penelitian

Priode penelitian yang di lakukan peneliti memerlukan waktu selama 6 bulan, sejak Agustus 2022 hingga Januari 2023. Disajikan sebagai berikut:

**Tabel 3.2** Jadwal Penelitian

| No | Kegiatan                        | Waktu Pelaksanaan |   |   |   |      |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |      |   |   |   |  |  |  |
|----|---------------------------------|-------------------|---|---|---|------|---|---|---|-----|---|---|---|-----|---|---|---|-----|---|---|---|------|---|---|---|--|--|--|
|    |                                 | 2022              |   |   |   |      |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   | 2023 |   |   |   |  |  |  |
|    |                                 | Agust             |   |   |   | Sept |   |   |   | Okt |   |   |   | Nov |   |   |   | Des |   |   |   | Jan  |   |   |   |  |  |  |
|    |                                 | 1                 | 2 | 3 | 4 | 1    | 2 | 3 | 4 | 1   | 2 | 3 | 4 | 1   | 2 | 3 | 4 | 1   | 2 | 3 | 4 | 1    | 2 | 3 | 4 |  |  |  |
| 1  | Pengajuan dan Input Judul       |                   |   |   | ■ | ■    | ■ | ■ |   |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |      |   |   |   |  |  |  |
| 2  | Identifikasi Masalah            |                   |   |   |   |      |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |      |   |   |   |  |  |  |
| 3  | Tujuan Pustaka                  |                   |   |   |   |      |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |      |   |   |   |  |  |  |
| 4  | Metode Penelitian               |                   |   |   |   |      |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |      |   |   |   |  |  |  |
| 5  | Pembagian Kuesioner             |                   |   |   |   |      |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |      |   |   |   |  |  |  |
| 6  | Pengumpulan dan Pengolahan Data |                   |   |   |   |      |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |      |   |   |   |  |  |  |
| 7  | Analisis Data                   |                   |   |   |   |      |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |      |   |   |   |  |  |  |
| 8  | Penyelesaian Skripsi            |                   |   |   |   |      |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |      |   |   |   |  |  |  |
| 9  | Penyerahan Skripsi              |                   |   |   |   |      |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |      |   |   |   |  |  |  |