

**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 R² 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 R² 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



Universitas Putera Batam

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR RUMUS	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
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
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
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
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		
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
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	23
Gambar 3.1 Desain Penelitian.....	25

DAFTAR TABEL

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

DAFTAR RUMUS

	Halaman
Rumus 3.1 Rumus Slovin.....	29
Rumus 3.2 Regresi Linear Berganda	33