

**PENGARUH PEMAHAMAN WAJIB PAJAK, KUALITAS
PELAYANAN DAN SANKSI PAJAK TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG
PRIBADI YANG MELAKUKAN
KEGIATAN USAHA
DI KOTA BATAM**

SKRIPSI



**Oleh:
Jiko Inata
130810184**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2018**

**PENGARUH PEMAHAMAN WAJIB PAJAK, KUALITAS
PELAYANAN DAN SANKSI PAJAK TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG
PRIBADI YANG MELAKUKAN
KEGIATAN USAHA
DI KOTA BATAM**

SKRIPSI

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



**Oleh
Jiko Inata
130810184**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2018**

SURAT ORISINALITAS

Yang bertandatangan dibawah ini saya:

Nama : Jiko Inata
NPM : 130810184
Fakultas : Bisnis
Program Studi : Akuntansi

Menyatakan bahwa “Skripsi” yang saya buat dengan judul :

Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Kegiatan Usaha Dikota 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 dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata didalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI saya bersedia naskah skripsi ini digugurkan dan gelar 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 25 Januari 2018

JIKO INATA
NPM: 130810184

**PENGARUH PEMAHAMAN WAJIB PAJAK, KUALITAS
PELAYANAN DAN SANKSI PAJAK TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG
PRIBADI YANG MELAKUKAN
KEGIATAN USAHA
DI KOTA BATAM**

SKRIPSI

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

**Oleh
Jiko Inata
130810184**

**Telah disetujui oleh pembimbing pada tanggal
Seperti yang tertera dibawah ini**

Batam, 6 Februari 2018

**Mortigor Afrizal Purba, S.E.Ak., M.Ak., C A
Pembimbing**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pemahaman wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha pada KPP Pratama Batam Utara baik secara parsial maupun simultan. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang membayar pajak penghasilan pada KPP Pratama Batam Utara. Jumlah sampel yang diambil sebanyak 100 wajib pajak, pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik Random sampling atau acak. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah data primer. Pengolahan data menggunakan program SPSS Versi 24.0. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pemahaman wajib pajak secara parsial berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha yang ditunjukkan oleh nilai t hitung sebesar $3,959 > \text{nilai } t \text{ tabel } 1,984$ dan nilai signifikan $0,000 < 0,05$. Kualitas Pelayanan secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha yang ditunjukkan oleh nilai t hitung sebesar $-203 < t \text{ tabel } 1,984$ dan nilai signifikan $0,840 > 0,05$. Sanksi pajak secara parsial berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha yang ditunjukkan oleh nilai t hitung sebesar $4,579 > t \text{ tabel } 1,984$ dan nilai signifikan $0,000 < 0,05$. Pemahaman wajib pajak, kualitas pelayanan dan sanksi pajak secara simultan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak membayar pajak penghasilan yang ditunjukkan oleh nilai F hitung sebesar $13,921 > \text{nilai } F \text{ tabel } 3,087$ dan nilai signifikan $0,000 < 0,05$, nilai R square sebesar 0,303 atau 30,3% yang artinya variabel Pemahaman wajib pajak, kualitas pelayanan dan sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha sebesar 0,303 atau 30,3% sedangkan 0,697 atau 69,7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini. Dengan hasil penelitian yang diolah, maka peneliti menyarankan supaya pemerintah membuat atau mengadakan penyuluhan kepada wajib pajak agar wajib pajak patuh dan tidak terkena sanksi.

Kata kunci: Sistem Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Kegiatan Usaha.

ABSTRACT

This riset aims to determine the effect of understanding the taxpayer, service quality and tax penalties on personal taxpayer compliance conducting business activities on KPP Pratama Batam Utara either partially or simultaneously. The population in this study is the individual taxpayers who pay income tax on KPP Pratama Batam Utara. Samples are taken as many as 100 taxpayers, sampling is done by using the technique of random sampling. Data collection methods used are primary data. Processing data using SPSS version 24.0. The results of this study indicate that the understanding the taxpayer partially affect the compliance of personal taxpayer compliance conducting business activities by the t value of $3.959 > 1.984$ t table value and significant value $0.000 < 0.05$. service quality partially does not affect the compliance of personal taxpayer compliance conducting business activities by the t value of $-203 < t$ tabel $1,984$ and 0.840 significant value > 0.05 . Sanctions taxes partially affect the compliance of personal taxpayer compliance conducting business activities by the t value of $4,579 > t$ table 1.984 and 0.000 significant value < 0.05 . understanding the taxpayer, service quality and tax penalties simultaneously affect the compliance of personal taxpayer compliance conducting business activities indicated by the calculated F value of $13,921 > F$ table value of 3.087 and a significant value $0.000 < 0.05$, the value of R square of $0,303$ or 30.3% which means understanding the taxpayer, service quality and tax penalties on personal taxpayer compliance conducting business activities significant effect on personal taxpayer compliance conducting business activities by 0.303 or 30.3% , while $0,697$ or 69.7% is influenced by other variables that are not discussed in this riset. With the results of the research were processed, the researchers suggested that the government create or conduct outreach to taxpayers that tax compliance and not being penalized.

Keywords: *Understanding The Taxpayer, Service Quality, Tax penalties, Personal Taxpayer Compliance Conducting Business Activities*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Program Studi Akuntansi Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Karena itu, takkan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.SI selaku Rektor Universitas Putera Batam.
2. Bpk Dr. Jontro Simanjuntak, S.pt., S.E., M.M selaku Dekan Fakultas Bisnis, Universitas Putera Batam
3. Bapak Haposan Banjarnahor, S.E., M.SI. selaku Ketua Program Studi Akuntansi Universitas Putera Batam.
4. Bapak Mortigor Afrizal Purba, S.E.Ak., M.Ak., C A selaku pembimbing skripsi.
5. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam.
6. Bapak/Ibu pimpinan beserta staff Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batam Utara yang banyak membantu penulis dalam memberikan data dan informasi yang diperlukan dalam skripsi ini.
7. Orang tua dan keluarga lainnya yang selalu memberikan nasihat dan dukungan dan penyusunan skripsi ini.

8. Saudara- saudaraku (Anna Polantika & Yogi Anzino) tercinta yang selalu menjadi motivasi penulis dalam penyusunan skripsi ini.
9. Bapak Berry utama yang selalu memberi dukungan semangat dan motivasi dalam penyusunan skripsi ini
10. Kepada teman-teman seperjuangan Program studi akuntansi 2013 Universitas Putera Batam atas kebersamaan, keceriaan dan kerjasamanya selama ini, terimakasih telah saling memotivasi, semoga kita sukses kedepannya.
11. Kepada seluruh pihak yang namanya tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu penulis baik berupa saran, masukan maupun kritik.

Semoga Allah SWT membalas kebaikan dan selalu mencurahkan hidayah serta Taufik-Nya, Amin

Batam, 6 Februari 2018

Jiko Inata

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL DEPAN	
HALAMAN JUDUL	
SURAT ORISINALITAS	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
ABSTRAK.....	iii
ABSTRACT.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR RUMUS	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	6
1.3 Batasan Masalah	6
1.4 Perumusan Masalah	6
1.5 Tujuan Penelitian	7
1.6 Manfaat Penelitian	8
1.6.1 Kegunaan Teoritis.....	8
1.6.2 Kegunaan Praktis	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Konsep teoritis	10
2.1.1 Pajak.....	10
2.1.1.1 Pengertian Pajak	10
2.1.1.2 Ciri-Ciri Pajak.....	11
2.1.1.3 Jenis Pajak	12
2.1.1.4 Sistem Pemungutan Pajak	14
2.1.2 Pemahaman Wajib Pajak.....	15
2.1.2.1 Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak	15
2.1.2.2 Kriteria Wajib Pajak yang Patuh	17
2.1.3 Kualitas Pelayanan.....	18
2.1.4 Sanksi Perpajakan	20
2.1.4.1 Pengertian Sanksi Perpajakan.....	20
2.1.4.2 Macam-macam Sanksi Perpajakan	21
2.1.4.3 Indikator Sanksi Perpajakan	23
2.1.5 Kepatuhan Wajib Pajak.....	24
2.2 Penelitian Terdahulu	25
2.3 Kerangka Pemikiran.....	29
2.3.1 Pengaruh Antara Pemahaman Peraturan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	29

2.3.2	Pengaruh Antara Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	29
2.3.3	Pengaruh Antara Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	30
2.3.4	Pengaruh Antara Kualitas Pelayanan Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan, Serta Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	31
2.4	Hipotesis Penelitian	32

BAB III METODE PENELITIAN

3.1	Desain Penelitian	34
3.2	Operasional Variabel.....	35
3.2.1	Variabel Independen	35
3.2.2	Variabel Dependen.....	37
3.3	Populasi dan Sampel	37
3.3.1	Populasi	37
3.3.2	Sampel.....	38
3.4	Teknik Pengumpulan Data	39
3.5	Metode Analisis Data.....	42
3.5.1	Analisis Deskriptif	42
3.5.2	Uji Kualitas Data	43
3.5.2.1	Uji Validitas.....	44
3.5.2.2	Uji Reliabilitas	46
3.5.3	Uji Asumsi Klasik.....	47
3.5.3.1	Uji Normalitas	48
3.5.3.2	Uji Multikolinearitas	49
3.5.3.3	Uji Heteroskedastisitas.....	50
3.5.4	Uji Pengaruh	51
3.5.4.1	Analisis Regresi Linear Berganda	51
3.5.5	Rancangan Uji Hipotesis.....	52
3.5.5.1	Koefisien Determinasi.....	54
3.5.5.2	Uji Parsial (<i>T-Test</i>).....	55
3.5.5.3	Uji Simultan (<i>F-Test</i>).....	56
3.6	Lokasi dan Jadwal Penelitian	58
3.6.1	Lokasi Penelitian.....	58
3.6.2	Jadwal Penelitian	58

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1	Profil Responden	59
4.1.1	Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	59
4.1.2	Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	60
4.1.3	Distribusi Responden Berdasarkan umur	61
4.1.4	Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan.....	62
4.2	Hasil Penelitian	63
4.2.1	Analisis Deskriptif	64
4.2.1.1	Variabel Pemahaman Wajib Pajak	64
4.2.1.2	Variabel Kualitas Pelayanan.....	65

4.2.1.3	Variabel Sanksi Pajak	66
4.2.1.4	Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Kegiatan Usaha.....	67
4.2.2	Hasil Uji Kualitas Data	68
4.2.2.1	Hasil Uji Validitas Data	68
4.2.2.2	Hasil Uji Reliabilitas	69
4.2.3	Uji Asumsi Klasik.....	71
4.2.3.1	Uji Multikolonieritas.....	71
4.2.3.2	Uji Heteroskedastisitas.....	72
4.2.3.3	Uji Normalitas	73
4.2.3.4	Hasil Uji Linearitas	76
4.2.4	Uji Hipotesis	77
4.2.4.1	Uji Regresi Berganda	77
4.2.4.2	Uji t	79
4.2.4.3	Uji F	80
4.2.4.4	Uji Koefisien Determinasi (R^2)	81
4.3	Pembahasan	82
4.3.1	Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Usaha	82
4.3.2	Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Usaha	83
4.3.3	Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Kegiatan Usaha	84
BAB V	SIMPULAN DAN SARAN	
5.1	Simpulan.....	85
5.2	Saran.....	86
DAFTAR PUSTAKA		88

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Kriteria UMKM	5
Tabel 3.1 Operasional Variabel X	36
Tabel 3.2 Operasional variabel Y	37
Tabel 3.3 Penentuan Skor Jawaban Kuesioner.....	42
Tabel 3.4 Jadwal Penelitian.....	58
Tabel 4.1 Tabel Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	59
Tabel 4.2 Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan	60
Tabel 4.3 Distribusi Responden Berdasarkan Umur	61
Tabel 4.4 Tabel Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Pendidikan.....	62
Tabel 4.5 Tabel Variabel Pemahaman Wajib Pajak	64
Tabel 4.6 Tabel Variabel Kualitas Pelayanan	65
Tabel 4.7 Tabel Variabel Sanksi Pajak	66
Tabel 4.8 Tabel Variabel Kepatuhan Wajib Pajak Orang Melakukan Kegiatan Usaha	67
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Variabel Pemahaman Wajib Pajak	68
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	68
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Variabel Sanksi Pajak	69
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Variabel Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Kegiatan Usaha.....	69
Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Pemahaman Wajib Pajak.....	70
Tabel 4.14 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	70
Tabel 4.15 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Sanksi Pajak	70
Tabel 4.16 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepatuhan Wajib Pajak Orang Priadi Yang Melakukan Kegiatan usaha	71
Tabel 4.17 Hasil Uji multikolonieritas.....	72
Tabel 4.18 Hasil Uji <i>Kolmogorov-Smirnov</i>	76
Tabel 4.19 Hasil Uji Linearitas	77
Tabel 4.20 Hasil Uji Regresi Berganda	78
Tabel 4.21 Hasil Uji T.....	79
Tabel 4.22 Hasil Uji F.....	80
Tabel 4.23 Hasil Uji Koefisien Determinasi	81

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Paradigma Penelitian	32
Gambar 4.1 Histogram Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	60
Gambar 4.2 Histogram Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan	61
Gambar 4.3 Histogram Distribusi Responden Berdasarkan Umur.....	62
Gambar 4.4 Histogram Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan	63
Gambar 4.5 Hasil Uji Heteroskedastisitas	73
Gambar 4.6 Histogram Normalitas Variabel.....	74
Gambar 4.7 Gambar Uji Normalitas dengan P-Plots.....	75

DAFTAR RUMUS

	Halaman
Rumus 3.1 Solvin.....	38
Rumus 3.2 Rentang Skala	43
Rumus 3.3 Korelasi <i>Product Moment</i>	45
Rumus 3.4 <i>Cronbach's Alpha</i>	47
Rumus 3.5 Regresi Linear Berganda	51
Rumus 3.6 Koefesien Determinasi	55
Rumus 3.7 t_{hitung}	56
Rumus 3.8 F_{hitung}	57

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Data Pendukung Penelitian
- Lampiran 2 Data Olahan Penelitian
- Lampiran 3 Surat Keterangan Penelitian
- Lampiran 4 Surat Keterangan Selesai Penelitian
- Lampiran 5 Daftar Riwayat Hidup

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sumber penerimaan negara berasal dari berbagai sektor, baik sektor internal maupun eksternal. Salah satu sumber penerimaan negara dari sektor internal adalah pajak, sedangkan sumber penerimaan eksternal misalnya pinjaman luar negeri. Dalam upaya untuk mengurangi ketergantungan sumber penerimaan eksternal, pemerintah terus berusaha untuk memaksimalkan penerimaan internal. Dewasa ini, pajak menjadi sumber penerimaan internal yang terbesar dalam APBN. Penerimaan negara dari sektor pajak terus meningkat dari tahun ke tahun.

Begitu besarnya peran pajak dalam APBN, maka usaha untuk meningkatkan penerimaan pajak terus dilakukan oleh pemerintah yang dalam hal ini merupakan tugas Direktorat Jenderal Pajak. Berbagai upaya dilakukan Direktorat Jenderal Pajak agar penerimaan pajak maksimal, antara lain adalah dengan ekstensifikasi dan intensifikasi pajak. Hal tersebut dilakukan dengan cara perluasan subjek dan objek pajak, dengan menjaring wajib pajak baru.

Usaha memaksimalkan penerimaan pajak tidak dapat hanya mengandalkan peran dari Ditjen Pajak maupun petugas pajak, tetapi dibutuhkan juga peran aktif dari para wajib pajak itu sendiri. Perubahan sistem perpajakan dari Official Assessment menjadi Self Assessment, memberikan kepercayaan wajib pajak untuk mendaftar, menghitung, membayar dan melaporkan kewajiban perpajakannya sendiri. Hal ini menjadikan kepatuhan dan kesadaran wajib pajak

menjadi faktor yang sangat penting dalam hal untuk mencapai keberhasilan penerimaan pajak.

Dalam sistem pemungutan pajak self assessment system tentu kesadaran wajib pajak menjadi hal yang perlu diperhatikan dalam upaya meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak. Menurut Sapti, Agus, dan Umi (2013) apabila kesadaran wajib pajak tinggi yang datang dari motivasi untuk membayar pajak, maka kemauan untuk membayar pajakpun akan tinggi dan pendapatan negara dari pajak akan meningkat. Salah satu faktor yang mempengaruhi kesadaran dari wajib pajak tersebut adalah pemahaman wajib pajak terkait perpajakan yang ada di Indonesia. Apabila wajib pajak tidak paham atau tidak memiliki pengetahuan yang cukup terkait perpajakan tentu hal itu akan menjadi penghambat bagi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Pemahaman wajib pajak tentu bukan satu-satunya faktor yang mempengaruhi perilaku wajib pajak. Menurut Herry Susanto (www.pajak.go.id) ada beberapa hal yang harus dirubah dalam pemikiran masyarakat salah satunya prasangka buruk masyarakat terhadap petugas pajak harus dirubah menjadi prasangka baik. Untuk merubah prasangka wajib pajak tersebut tentu dibutuhkan pelayanan yang memuaskan dari petugas pajak. Tidak hanya pelayanan petugas pajak saja yang perlu dikembangkan namun jenis pelayanan yang mempermudah wajib pajak pun harus terus dikembangkan. Telah banyak penelitian yang mengatakan bahwa pelayanan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, namun di tempat penelitian dan objek penelitian yang berbeda-beda.

Selain pelayanan yang dilakukan oleh petugas pajak diperlukan juga adanya sanksi yang menjadi alat kontrol bagi wajib pajak. Semua peraturan perpajakan telah diatur dalam Undang-Undang Perpajakan termasuk masalah terkait sanksi pajak. Pelaksanaan sanksi pajak yang tegas sangat diperlukan untuk mengontrol kepatuhan wajib pajak, wajib pajak cenderung akan patuh apabila wajib pajak berpikir bahwa sanksi pajak sangat merugikan.

Wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha wajib mengisi SPT Tahunan Form 1770. Wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha adalah orang pribadi yang menyelenggarakan kegiatan usaha dan tidak terikat oleh suatu ikatan dengan pemberi kerja. Wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha menjalankan usaha seperti usaha dagang, jasa, industri, dan lain-lain.

Industri yang termasuk UMKM mulai berkembang di Indonesia memiliki peranan penting dalam pengembangan ekonomi negara dan daerah (Departemen Perdagangan, 2008). Pertama, sektor industri kreatif memberikan kontribusi ekonomi yang signifikan terhadap peningkatan lapangan pekerjaan, peningkatan ekspor, dan sumbangan terhadap PDB. Kedua, menciptakan iklim bisnis positif terhadap sektor yang lain. Ketiga, membangun citra dan identitas bangsa dalam nilai budaya. Keempat, berbasis kepada sumber daya yang meningkatkan ilmu pengetahuan dan kreatifitas. Kelima, menciptakan inovasi dalam keunggulan kompetitif suatu bangsa. Keenam, memberikan dampak sosial yang positif dalam peningkatan kualitas hidup dan toleransi sosial.

Objek dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha di kota Batam, Batam merupakan salah satu kota dengan letak yang sangat strategis. Selain berada di jalur pelayaran internasional, kota ini memiliki jarak yang sangat dekat dan berbatasan langsung dengan Singapura dan Malaysia. Sebagai kota terencana, Batam merupakan salah satu kota dengan pertumbuhan terpesat di Indonesia. Ketika dibangun pada tahun 1970-an oleh Otorita Batam (saat ini bernama BP Batam), kota ini hanya dihuni sekitar 6.000 penduduk dan dalam tempo 40 tahun penduduk Batam bertumbuh hingga 158 kali lipat. Letaknya yang strategis dekat dengan laut membuat Batam menjadi tempat persinggahan kapal-kapal besar dan memungkinkan daerah ini dikembangkan sebagai kawasan industri. Industri di Batam terbagi menjadi industri berat dan industri ringan. Industri berat didominasi oleh industri galangan kapal, industri fabrikasi, industri baja, industri logam dan lainnya. Sedangkan industri ringan meliputi industri manufacturing, industri elektronika, industri garment, industri plastik dan lainnya. Selain itu Batam juga dikenal memiliki produksi galangan kapal terbesar di Indonesia.

Wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha lebih rentan terhadap pelanggaran pajak daripada wajib pajak orang pribadi yang tidak melakukan kegiatan usaha. Hal tersebut dikarenakan mereka melakukan pembukuan atau pencatatan sendiri atas usaha mereka. Pembukuan atau pencatatan yang dilakukan dapat dilaksanakan sendiri maupun mempekerjakan orang yang ahli dalam akuntansi. Namun kebanyakan dari pelaku kegiatan usaha tersebut beranggapan bahwa akan kurang efisien apabila mempekerjakan orang

untuk melakukan pembukuan atau pencatatan, terutama dalam hal biaya. Dengan demikian, yang bersangkutan lebih memilih untuk menyelenggarakan pembukuan atau pencatatan sendiri, sehingga menimbulkan kemungkinan kesalahan maupun ketidakjujuran dalam pelaporan pajaknya.

Dalam pelaksanaan self assessment system, wajib pajak diberi wewenang, kepercayaan, tanggung jawab untuk menghitung, memperhitungkan, membayar dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus dibayar. WP OP yang melakukan kegiatan usaha akan mempunyai pengalaman langsung dalam menghitung, memperhitungkan, membayar dan melaporkan pajaknya serta berinteraksi dengan aparat pajak dibandingkan dengan WP OP pegawai atau karyawan. Penggolongan UMKM sendiri dilihat dari omzet yang didapat dalam satu tahun. Menurut Undang – Undang Pajak Penghasilan tahun 2008 (UU PPh) dan Undang-Undang No. 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah dijelaskan bahwa usaha Mikro adalah usaha dengan aset maksimal Rp 50 juta dengan omzet per tahun mencapai Rp 300 juta. Untuk usaha Kecil adalah usaha yang memiliki aset antara Rp 50 juta – Rp 500 juta dengan omzet per tahunnya berkisar antara Rp 300 juta – Rp 2,5 miliar. Untuk usaha Menengah adalah usaha yang memiliki aset antara Rp 500 juta – Rp 10 miliar dengan omzet per tahun berkisar antara Rp 2,5 miliar – Rp 50 miliar (tabel 1.1).

Tabel 1.1 Kriteria UMKM

Usaha	Kriteria	
	Aset	Omzet
Usaha Mikro	Maks Rp 50 Juta	Maks Rp 300 Juta
Usaha Kecil	> Rp 50 Juta – Rp 500 Juta	> Rp 300 Juta – Rp 2,5 Miliar
Usaha Menengah	> Rp 500 Juta	> Rp 2,5 Miliar – Rp 50 Miliar

Sumber: Undang-Undang No. 20 Tahun 2008 Tentang UMKM

Melihat adanya peran UMKM yang cukup strategis dalam meningkatkan perekonomian nasional dalam hal peningkatan kepatuhan perpajakan. Maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Kegiatan Usaha Di Kota Batam”**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan diatas, maka dapat diidentifikasi beberapa permasalahan yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha adalah sebagai berikut:

1. Pemahaman Wajib pajak
2. Kualitas Pelayanan
3. Sanksi Perpajakan

1.3 Batasan Masalah

Mengingat keterbatasan waktu yang ada dalam pembuatan penelitian ini maka penulis membatasi masalah pada kepatuhan wajib pajak pemilik usaha mikro, kecil dan menengah (UMKM) di KPP Pratama Batam.

1.4 Perumusan Masalah

Penerapan *self assessment system* di Indonesia merupakan salah satu bentuk upaya dalam rangka meningkatkan kepatuhan wajib pajak untuk memenuhi

kewajiban perpajakannya. Direktorat Jenderal Pajak terus berupaya meningkatkan penerimaan pajak melalui penambahan jumlah wajib pajak terdaftar. Namun, penambahan jumlah wajib pajak terdaftar yang ada tidak diiringi dengan peningkatan kepatuhan wajib pajak pada pemilik usaha mikro, kecil dan menengah (UMKM). Oleh karena itu, perlu dilakukan mengenai faktor-faktor yang menyebabkan kepatuhan wajib pajak yang rendah, dan variabel yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam penelitian ini adalah pemahaman wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi pajak. Berdasarkan permasalahan tersebut, maka perumusan masalah dalam penelitian ini dinyatakan sebagai berikut :

1. Apakah pemahaman wajib pajak, berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha?
2. Apakah kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha?
3. Apakah sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pemilik usaha orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha?
4. Apakah pemahaman wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan berpengaruh secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha?

1.5 Tujuan Penelitian

Berkaitannya dengan masalah yang telah dirumuskan di atas, maka tujuan penelitian yang ingin dicapai adalah:

1. Menganalisis pengaruh pemahaman wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha.
2. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha.
3. Menganalisis pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha.
4. Menganalisis pengaruh pemahaman wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha.

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun kegunaan dalam penelitian ini yaitu kegunaan teoritis dan kegunaan praktis adalah sebagai berikut:

1.6.1 Kegunaan Teoritis

Sebagai bahan referensi lebih lanjut dalam hal yang berkaitan dengan pemahaman wajib pajak, kualitas pelayanan dan sanksi pajak. Selain itu juga menambah wawasan dan pengetahuan mengenai pemahaman wajib pajak, kualitas pelayanan dan sanksi pajak.

1.6.2 Kegunaan Praktis

Sebagai kontribusi dalam usaha peningkatan pemahaman wajib pajak, kualitas pelayanan dan sanksi pajak dengan mengetahui faktor-faktor yang

mempengaruhi kepatuhan formal wajib pajak yang dalam penelitian ini adalah pemahaman wajib pajak, kualitas pelayanan dan sanksi pajak.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Konsep teoritis

2.1.1 Pajak

2.1.1.1 Pengertian Pajak

Berbagai definisi pajak yang dikemukakan oleh para ahli, semuanya mempunyai maksud dan tujuan yang sama yaitu merumuskan pengertian pajak agar mudah dipahami. Di bawah ini akan diuraikan definisi-definisi tersebut.

Menurut Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2009 tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan:

Pajak adalah kontribusi wajib pajak kepada negara yang terutang 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. Menurut (Waluyo, 2014) adalah : Pajak adalah Iuran kepada negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan, dengan tidak mendapat prestasi-kembali, yang langsung dirujuk, dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubungan dengan tugas negara untuk menyelenggarakan pemerintahan.

Menurut (Siti, 2013) “Pajak adalah peralihan kekayaan dari pihak rakyat kepada kas negara untuk membiayai pengeluaran rutin “*surplus*”-nya digunakan

untuk *public saving* yang merupakan sumber utama untuk membiayai *public investment*”.

Dari ketiga pendapat di atas, maka pengertian pajak menurut penulis adalah kontribusi wajib pajak baik orang pribadi maupun badan kepada negara yang bersifat memaksa dengan tidak mendapat imbalan secara langsung dan digunakan untuk kemakmuran masyarakat.

2.1.1.2 Ciri-Ciri Pajak

Dari berbagai definisi yang diberikan terhadap pajak baik pengertian secara ekonomis (pajak sebagai pengalihan sumber dari sektor swasta ke sektor pemerintah) atau pengertian secara yuridis (pajak adalah iuran yang dapat dipaksakan) dapat ditarik kesimpulan tentang ciri-ciri yang terdapat pada pengertian pajak menurut (Zain, 2013) sebagai berikut:

1. Pajak dipungut oleh Negara, baik oleh pemerintah pusat maupun oleh pemerintah daerah berdasarkan atas Undang-Undang serta aturan pelaksanaannya.
2. Pemungutan pajak mengisyaratkan adanya alih dana (sumber daya) dari sektor swasta (wajib pajak membayar pajak) ke sektor Negara (pemungut pajak/administrasi pajak).
3. Pemungutan pajak diperuntukkan bagi keperluan pembiayaan umum pemerintah dalam rangka menjalankan fungsi pemerintahan, baik rutin maupun pembangunan.

4. Tidak dapat ditunjukkan adanya imbalan (kontraprestasi) individual oleh pemerintah terhadap pembayaran pajak yang dilakukan oleh para wajib pajak.
5. Berfungsi sebagai *budgeter* atau mengisi kas Negara/anggaran Negara yang diperlukan untuk menutup pembiayaan penyelenggaraan pemerintahan, pajak juga berfungsi sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan Negara dalam lapangan ekonomi dan sosial (fungsi mengatur / *regulatif*).

Terdapat Ciri-ciri Pajak menurut (Mardiasmo, 2013) yaitu sebagai berikut:

1. Iuran rakyat kepada Negara.
2. Berdasarkan Undang-undang .
3. Tanpa jasa timbal atau kontraprestasi dari Negara yang secara langsung dapat ditunjukkan.
4. Digunakan untuk membiayai rumah tangga Negara, yakni pengeluaran-pengeluaran yang bermanfaat bagi masyarakat luas.

2.1.1.3 Jenis Pajak

Terdapat beberapa jenis pajak yang terbagi antara lain yaitu sebagai berikut:

1. Menurut Golongannya.
 - a. Pajak langsung, yaitu pajak yang harus dipikul sendiri oleh wajib pajak dan tidak dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain.
Contoh: Pajak Penghasilan.
 - b. Pajak tidak langsung, yaitu pajak yang pada akhirnya dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain. Contoh: Pajak Pertambahan Nilai.
2. Menurut Sifatnya
 - a. Pajak subjektif, yaitu pajak yang berpangkal atau berdasarkan pada subjeknya, dalam arti memperhatikan keadaan diri wajib pajak.
Contoh: Pajak Penghasilan Orang Pribadi.
 - b. Pajak objektif, yaitu pajak yang berpangkal pada objeknya, tanpa memperhatikan keadaan diri wajib pajak. Contoh: Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah.
3. Menurut Lembaga Pemungutnya
 - a. Pajak pusat, yaitu pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga Negara. Contoh: Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai, Pajak Penjualan atas Barang Mewah, Pajak Bumi dan Bangunan (sektor perkebunan, perhutanan, dan pertambangan), dan Bea Materai.
 - b. Pajak daerah, yaitu pajak yang dipungut oleh Pemerintah Daerah dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah. Pajak daerah

terdiri atas: Pajak propinsi, contoh: Pajak Kendaraan Bermotor dan Kendaraan di Atas Air, Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor.

2.1.1.4 Sistem Pemungutan Pajak

Dalam memungut pajak dikenal beberapa sistem pemungutan, yaitu sebagai berikut:

1. *Official Assesment System*

Suatu sistem pemungutan pajak dimana besarnya pajak yang harus dilunasi atau pajak yang terutang oleh wajib pajak ditentukan oleh fiskus (dalam hal ini wajib pajak bersifat pasif).

2. *Self Assesment System*

Suatu sistem pemungutan pajak dimana wewenang menghitung besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak diserahkan oleh fiskus kepada wajib pajak yang bersangkutan, sehingga dengan sistem ini wajib pajak harus aktif untuk menghitung, menyeter dan melaporkan kepada Kantor Pelayanan Pajak (KPP), sedangkan fiskus hanya bertugas memberikan penerangan dan pengawasan.

3. *With Holding System*

Suatu cara pemungutan pajak dimana penghitungan besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak dilakukan oleh pihak ketiga.

2.1.2 Pemahaman Wajib Pajak

2.1.2.1 Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak

Dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia, kepatuhan berarti tunduk atau patuh pada ajaran atau aturan. Sedangkan menurut Agus Budiarmanto (1999) sebagaimana dikutip dalam Ratriana Dyah Safri (2013) kepatuhan adalah motivasi seseorang, kelompok atau organisasi untuk berbuat atau tidak berbuat sesuai dengan aturan yang ditetapkan.

(Muliari, N.K, 2013) sebagaimana dikutip dalam penelitian Mir'atusholihah (2014), mendefinisikan kepatuhan wajib pajak sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Dalam penelitian (Rustiyaningsih, 2013) kepatuhan perpajakan diartikan sebagai suatu keadaan yang mana wajib pajak patuh dan mempunyai kesadaran dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Norman D. Nowak sebagaimana dikutip dalam penelitian Sri Rustiyaningsih (2011) mengemukakan kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan tercermin dalam situasi sebagai berikut:

1. Wajib pajak paham atau berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.
2. Mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas.
3. Menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar.
4. Membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya.

Pengetahuan dan pemahaman akan peraturan perpajakan adalah proses dimana wajib pajak mengetahui tentang perpajakan dan mengaplikasikan pengetahuan itu untuk membayar pajak (Siti, 2013) . Menurut Fajriana (2013) mengatakan bahwa pemahaman adalah proses, cara perbuatan memahami atau memahamkan peraturan perundang-undangan perpajakan. Indikator pemahaman wajib pajak dalam penelitian ini, antara lain adalah:

1. Pemahaman wajib pajak mengenai kepemilikan NPWP.
2. Pengetahuan dan pemahaman mengenai hak dan kewajiban perpajakan
3. Pengetahuan dan pemahaman atas sanksi perpajakan
4. Pengetahuan dan pemahaman mengenai tarif pajak

Menurut (Rahayu, 2014) sebagaimana dikutip dalam penelitian Artiningsih (2013) kepatuhan wajib pajak dapat dibedakan menjadi 2, yaitu:

1. Kepatuhan formal

Kepatuhan formal yaitu suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dalam Undang-Undang Perpajakan. Kepatuhan formal merefleksikan pemenuhan kewajiban penyeteroran dan pelaporan pajak sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan.

2. Kepatuhan Materiil

Kepatuhan materiil lebih menekankan pada aspek substansinya yaitu jumlah pembayaran pajak telah sesuai dengan ketentuan. Dalam arti perhitungan dan penyeteroran pajak telah benar.

2.1.2.2 Kriteria Wajib Pajak yang Patuh

Berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan Nomor 235/KMK. 03/2003 Tanggal 3 Juni 2003 wajib pajak dikatakan patuh apabila:

1. Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan dalam 2 (dua) tahun terakhir.
2. Dalam tahun terakhir penyampaian SPT Masa yang terlambat tidak lebih dari 3 (tiga) masa pajak untuk setiap jenis pajak dan tidak berturut-turut.
3. SPT Masa yang terlambat sebagaimana dimaksud dalam huruf b telah disampaikan tidak lewat dari batas waktu penyampaian SPT Masa pajak berikutnya.
4. Tidak mempunyai tunggakan pajak yang semua jenis pajak:
 - a. Kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak.
 - b. Tidak termasuk tunggakan pajak sehubungan dengan STP yang diterbitkan untuk 2 (dua) masa pajak terakhir.
5. Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan dalam jangka waktu 10 (sepuluh) tahun terakhir.
6. Dalam hal laporan keuangan diaudit oleh Akuntan Publik atau Badan Pengawas Keuangan dan Pembangunan harus dengan pendapat wajar tanpa pengecualian atau dengan pendapat wajar dengan pengecualian sepanjang pengecualian tersebut tidak mempengaruhi laba rugi fiskal.

Laporan audit harus:

 - a. Disusun dalam bentuk panjang (*long form report*).

- b. Menyajikan rekonsiliasi laba rugi komersil dan fiskal.

2.1.3 Kualitas Pelayanan

Boediono (2003) sebagaimana dikutip dalam penelitian Sri Rustiyaningsih (2013) mengemukakan pengertian pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar tercipta kepuasan dan keberhasilan. Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Meneg PAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, memberikan pengertian pelayanan publik yaitu segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Definisi pelayanan pajak menurut Boediono (2003) sebagaimana dikutip dalam penelitian (Caroko, Bayu, Heru Susilo, 2015) adalah suatu proses bantuan kepada wajib pajak dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan. Sementara itu, pelayanan fiskus yaitu segala kegiatan pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak dalam membantu, membimbing, atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya (Emielia Mareta, 2014). Menurut (Debby Farihun, 2013) pelayanan pajak (*tax service*) bertujuan untuk memberikan kenyamanan, keamanan, dan kepastian bagi wajib pajak di dalam pemenuhan kewajiban dan haknya di dalam bidang perpajakan. Kualitas pelayanan pajak merupakan salah satu hal yang meningkatkan minat wajib pajak dalam memenuhi kewajiban

perpajakannya dan diharapkan petugas pelayanan pajak harus memiliki kompetensi yang baik terkait segala hal yang berhubungan dengan perpajakan di Indonesia (I Gede Putu Pranadata, 2014).

Parasuraman et al (1988) dalam Yeyen Rumi Nuroctaviani (2012) mengemukakan 5 (lima) dimensi kualitas jasa yaitu:

1. Keandalan (*Reliability*)

Keandalan merupakan kemampuan untuk memberikan jasa seperti yang dijanjikan dengan akurat dan terpercaya sesuai yang diharapkan pelanggan yang tercermin dari ketepatan waktu, layanan yang sama untuk semua orang dan tanpa kesalahan.

2. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Daya tanggap adalah kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang sebaik mungkin kepada pengguna. Dimensi ini menekankan pada perhatian, kecepatan, dan ketepatan dalam menghadapi permintaan, pertanyaan, *complain* dan masalah dari pengguna layanan. Daya tanggap dikomunikasikan pada konsumen melalui waktu tunggu untuk dilayani, jawaban dari pertanyaan yang mereka ajukan atau perhatian mereka terhadap masalah-masalah yang ada, juga meliputi fleksibilitas dan kemampuan untuk melayani kebutuhan pelanggan.

3. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan adalah pengetahuan karyawan dan kesopanan/keramahannya, kemampuan perusahaan serta karyawannya untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada perusahaan, yang mencakup pengetahuan,

kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya risiko atau keragu-raguan

4. Empati (*Empathy*)

Empati merupakan perhatian tulus, *caring* (kepedulian), yang diberikan kepada pelanggan yang meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan pelanggan. Pelanggan ingin perusahaan memahami mereka dan sangat penting bagi perusahaan mereka.

5. Bukti Langsung (*Tangible*)

Bukti langsung, didefinisikan sebagai penampilan fasilitas fisik, peralatan, personal, dan alat komunikasi. Semua peralatan tersebut mewakili pelayanan secara fisik atau memberikan *image* pelayanan yang akan digunakan oleh pengguna untuk mengevaluasi kualitas.

2.1.4 Sanksi Perpajakan

2.1.4.1 Pengertian Sanksi Perpajakan

Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi. Atau bisa dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (*preventif*) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Mardiasmo, 2013) Menurut Resmi (2008) sebagaimana dikemukakan dalam penelitian Bayu Caroko (2015), sanksi perpajakan terjadi karena terdapat pelanggaran terhadap peraturan perundang-

undangan perpajakan. Sehingga apabila terjadi pelanggaran maka wajib pajak dihukum dengan indikasi kebijakan perpajakan dan Undang-Undang Perpajakan. Sebagaimana dimaklumi suatu kebijakan berupa pengenaan sanksi dapat dipergunakan untuk 2 (dua) maksud, yang pertama adalah untuk mendidik dan yang kedua adalah untuk menghukum. Mendidik dimaksudkan agar mereka yang dikenakan sanksi akan menjadi lebih baik dan lebih mengetahui hak dan kewajibannya sehingga tidak lagi melakukan kesalahan yang sama. Maksud yang kedua adalah untuk menghukum sehingga pihak yang terhukum akan menjadi jera dan tidak lagi melakukan kesalahan yang sama (Zahidah, 2010 dalam Bayu Caroko, 2015). Peraturan atau Undang-Undang merupakan rambu-rambu bagi seseorang untuk melakukan sesuatu mengenai apa yang harus dilakukan dan apa yang seharusnya tidak dilakukan. Sanksi diperlukan agar peraturan atau Undang-Undang tidak dilanggar. Jatmiko (2006) dalam Siti Masruroh (2013) mengatakan bahwa wajib pajak akan patuh membayar pajak bila memandang sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikannya. Penerapan sanksi perpajakan bertujuan untuk memberikan efek jera kepada wajib pajak yang melanggar norma perpajakan sehingga tercipta kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

2.1.4.2 Macam-macam Sanksi Perpajakan

Dalam Undang-Undang Perpajakan terdapat dua macam sanksi pajak, yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana. Dalam pelaksanaannya, seorang

wajib pajak dapat dikenai sanksi administrasi, sanksi pidana, atau keduanya (Achmad Tjahjono, 2000: 109).

1. Sanksi Administrasi

Sanksi administrasi dikenakan terhadap wajib pajak yang tidak memenuhi ketentuan peraturan perpajakan atau melakukan pelanggaran terhadap aturan perpajakan yang berlaku. Sanksi administrasi berupa pembayaran kerugian kepada Negara, dapat berupa bunga, denda, atau kenaikan.

2. Sanksi Pidana

Menurut ketentuan dalam Undang-Undang Perpajakan ada 3 macam sanksi pidana, yaitu: denda pidana, kurungan, dan penjara

- a. Denda Pidana

Sanksi berupa denda pidana selain dikenakan kepada wajib pajak ada juga yang diancamkan kepada pejabat atau kepada pihak ketiga yang melanggar norma. Denda pidana dikenakan kepada tindak pidana yang bersifat pelanggaran maupun yang bersifat kejahatan.

- b. Pidana Kurungan

Pidana kurungan hanya diancam kepada tindak pidana yang bersifat pelanggaran. Dapat ditujukan kepada wajib pajak, dan pihak ketiga. Karena pidana kurungan yang diancamkan kepada si pelanggar norma itu ketentuannya sama dengan yang diancamkan dengan denda pidana, maka masalahnya hanya ketentuan mengenai denda pidana sekian itu diganti dengan pidana kurungan selama-lamanya sekian.

c. Pidana Penjara

Pidana penjara merupakan hukuman perampasan kemerdekaan. Pidana penjara diancamkan terhadap kejahatan. Ancaman pidana penjara tidak ada yang ditunjukkan kepada pihak ketiga, adanya kepada pejabat dan kepada wajib pajak.

2.1.4.3 Indikator Sanksi Perpajakan

Sebagaimana dikutip dalam penelitian Suryo Wibowo Pusponegoro (2013) persepsi wajib pajak atas sanksi perpajakan dapat diukur dengan:

1. Sanksi perpajakan yang dikenakan bagi pelanggar aturan pajak cukup berat. Sanksi perpajakan yang cukup berat digunakan sebagai alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar aturan-aturan perpajakan atau Undang-Undang yang telah ditetapkan sehingga tercipta kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban pajaknya.
2. Pengenaan sanksi pajak yang cukup berat merupakan salah satu sarana untuk mendidik wajib pajak. Pengenaan sanksi pajak yang cukup berat merupakan salah satu sarana untuk mendidik wajib pajak dimaksudkan agar wajib pajak yang dikenai sanksi akan menjadi lebih baik dan lebih mengetahui hak dan kewajibannya sebagai wajib pajak sehingga tidak lagi melakukan kesalahan atau pelanggaran yang sama.
3. Sanksi pajak harus dikenakan kepada pelanggarnya tanpa toleransi. Maksud dari sanksi pajak dikenakan kepada pelanggarnya tanpa toleransi adalah untuk menghukum wajib pajak yang dikenai sanksi tanpa toleransi

atau keringanan sanksi atau hukuman apapun sehingga mereka akan menjadi jera dan tidak lagi melakukan kesalahan atau pelanggaran yang sama.

2.1.5 Kepatuhan Wajib Pajak

Dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia, kepatuhan berarti tunduk atau patuh pada ajaran atau aturan. Sedangkan menurut Muliari dan Setiawan (2011) sebagaimana dikutip dalam penelitian Mir'atusholihah (2014), mendefinisikan kepatuhan wajib pajak sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Dalam penelitian Sri Rustiyarningsih (2011) kepatuhan perpajakan diartikan sebagai suatu keadaan yang mana wajib pajak patuh dan mempunyai kesadaran dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Norman D. Nowak sebagaimana dikutip dalam penelitian Sri Rustiyarningsih (2011) mengemukakan kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan tercermin dalam situasi sebagai berikut:

1. Wajib pajak paham atau berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.
2. Mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas.
3. Menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar.
4. Membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya.

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2010) sebagaimana dikutip dalam penelitian Artiningsih (2013) kepatuhan wajib pajak dapat dibedakan menjadi 2, yaitu:

1. Kepatuhan formal

Kepatuhan formal yaitu suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dalam Undang-Undang Perpajakan. Kepatuhan formal merefleksikan pemenuhan kewajiban penyeteroran dan pelaporan pajak sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan.

2. Kepatuhan Materiil

Kepatuhan materiil lebih menekankan pada aspek substansinya yaitu jumlah pembayaran pajak telah sesuai dengan ketentuan. Dalam arti perhitungan dan penyeteroran pajak telah benar.

2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian dari I Gede Putu Pranadata (2014) dengan Penelitiannya yang berjudul “Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Perpajakan, dan Pelaksanaan Sanksi Pajak, terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Batu” oleh I Gede Putu Pranadata (2014). Variabel bebas dalam penelitian ini adalah pemahaman wajib pajak, kualitas pelayanan perpajakan, dan pelaksanaan sanksi pajak. Sedangkan variabel terikat pada penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan maka diperoleh kesimpulan bahwa pemahaman wajib pajak tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Sedangkan kualitas pelayanan perpajakan dan pelaksanaan sanksi pajak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Untuk variabel kualitas pelayanan perpajakan merupakan variabel bebas yang memiliki pengaruh paling dominan

terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Persamaan dari penelitian relevan dengan penelitian ini adalah tujuan untuk mengetahui pengaruh dari kualitas pelayanan pajak, pemahaman peraturan perpajakan, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Adapun perbedaannya yaitu pada objek penelitian I Gede Putu Pranadata berlokasi di KPP Pratama Batu, sedangkan pada penelitian ini objek penelitian berlokasi di KPP di Kota Batam.

Penelitian dari Siti Masruroh dan Zulaikha (2013) dengan penelitiannya yang berjudul “Pengaruh Kemanfaatan NPWP, Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris pada WP OP di Kabupaten Tegal)” oleh Siti Masruroh dan Zulaikha (2013). Variabel bebas dalam penelitian ini adalah kemanfaatan NPWP, pemahaman wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan. Sedangkan variabel terikat pada penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan maka diperoleh kesimpulan bahwa pemahaman wajib pajak secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan kemanfaatan NPWP, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Persamaan dari penelitian relevan dengan penelitian ini adalah tujuan untuk mengetahui pengaruh dari pemahaman wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Adapun perbedaannya yaitu pada objek penelitian Siti Masruroh dan Zulaikha menggunakan wajib pajak orang pribadi di Kabupaten Tegal, sedangkan pada penelitian ini menggunakan wajib pajak orang pribadi di KPP Kota Batam. Selain itu perbedaan lain terletak pada penggunaan 4

(empat) variabel bebas (variabel independen), dimana pada penelitian yang dilakukan Siti Masruroh dan Zulaikha menggunakan kemanfaatan NPWP, sedangkan pada penelitian ini hanyamenggunakan 3 (tiga) variabel bebas yaitu Pemahaman wajib pajak, Kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan.

Penelitian dari Akromi Khairina Asbar (2014) dengan penelitiannya yang berjudul “Pengaruh Tingkat Kepuasan Pelayanan, Pemahaman Perpajakan, Keadilan Perpajakan, Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Perpajakan terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak OrangPribadi pada KPP Pratama Sanapelan Pekanbaru” oleh Akromi Khairina Asbar (2014). Variabel bebas dalam penelitian ini adalah tingkat kepuasan pelayanan, pemahaman perpajakan, keadilan perpajakan, sanksi perpajakan dan kesadaran perpajakan. Sedangkan variabel terikat pada penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan maka diperoleh kesimpulan bahwa tingkat kepuasan pelayanan, pemahaman perpajakan, keadilan perpajakan, dan sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Sedangkan kesadaran perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Persamaan dari penelitian relevan dengan penelitian ini adalah tujuan untuk mengetahui pengaruh dari kualitas pelayanan perpajakan, pemahaman perpajakan, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Adapun perbedaannya yaitu pada objek penelitian Akromi Khairina Asbar berlokasi di KPP Pratama Sanapelan Pekanbaru, sedangkan pada penelitian ini objek penelitian berlokasi di KPP Kota Batam. Selain itu perbedaan lain terletak pada penggunaan 5 (lima) variabel bebas (variabel independen), dimana pada penelitian

yang dilakukan Akromi Khairina Asbar menggunakan keadilan perpajakan dan kesadaran perpajakan, sedangkan pada penelitian ini hanya menggunakan 3 (tiga) variabel bebas yaitu Pemahaman wajib pajak, Kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan.

Penelitian dari I Putu Indra Pradnya Paramartha, dan Ni Ketut Rasmini (2016) dengan melakukan penelitian dengan judul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PENGETAHUAN DAN SANKSI PERPAJAKAN PADA KEPATUHAN WAJIB PAJAK BADAN”. Variabel dependen (Y) dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak badan, sedangkan variabel independen dalam penelitian ini ialah kualitas pelayanan (X1), kepatuhan perpajakan (X2), sanksi perpajakan (X3). Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan, pengetahuan dan sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak badan.

Penelitian dari Oktaviane Lidya Winerungan (2013) melakukan penelitian dengan judul “SOSIALISASI PERPAJAKAN PELAYANAN FISKUS DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WPOP DI KPP MANADO DAN KPP BITUNG”. Variabel dependen (Y) dalam penelitian ini adalah kepatuhan WPOP, sedangkan variabel independen dalam penelitian ini ialah sosialisasi perpajakan (X1), pelayanan fiskus (X2), dan sanksi perpajakan (X3). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sosialisasi perpajakan, pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan WPOP di KPP Manado dan KPP Bitung.

2.3 Kerangka Pemikiran

2.3.1 Pengaruh Antara Pemahaman Peraturan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pemahaman wajib pajak adalah pemahaman wajib pajak terhadap sistem pemungutan pajak yang ada di Indonesia dan segala macam peraturan perpajakan yang berlaku (I Gede Putu Pranadata, 2014). Sistem pemungutan pajak di Indonesia adalah sistem *self assessment*. Dalam sistem pemungutan pajak seperti ini tentunya diperlukan macam-macam peraturan yang digunakan sebagai alat kontrol dan pemahaman wajib pajak sehingga berpengaruh terhadap sukses atau tidaknya penerapan sistem pemungutan *self assessment* ini. Adanya ketidakpahaman wajib pajak terhadap peraturan pajak cenderung menjadi wajib pajak yang tidak patuh. Hal ini yang menjadi dasar adanya dugaan bahwa pemahaman wajib pajak tentang peraturan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

2.3.2 Pengaruh Antara Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Supadmi (2009) sebagaimana dikutip dalam penelitian Alifa Nur Rohmawati dan Ni Ketut Rasmini (2013) pelayanan yang berkualitas merupakan pelayanan yang memberikan kepuasan kepada pelanggan dan dalam batas memenuhi standar pelayanan yang bisa dipertanggungjawabkan serta dilakukan secara terus menerus. Adanya pelayanan yang baik dari instansi pajak bersangkutan dapat menjadi modal utama dan menjadi hal yang penting untuk

dapat menarik perhatian para wajib pajak. Pelayanan pajak dapat berupa fasilitas atau segala macam kegiatan yang mendukung wajib pajak untuk dapat lebih mudah melaksanakan kewajibannya membayar pajak, seperti menyediakan sarana dan prasarana yang dibutuhkan wajib pajak, atau yang paling penting yaitu adanya aparatur pajak yang dapat menjunjung tinggi integritas, akuntabilitas, dan transparansi sehingga menimbulkan kepercayaan dari wajib pajak itu sendiri. Apabila sudah terdapat kepercayaan dari wajib pajak, maka wajib pajak tidak lagi merasa enggan untuk melaksanakan kewajibannya membayar pajak dan dapat mendorong sikap patuh pajak dalam diri wajib pajak. Hal ini yang menjadi dasar adanya dugaan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

2.3.3 Pengaruh Antara Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

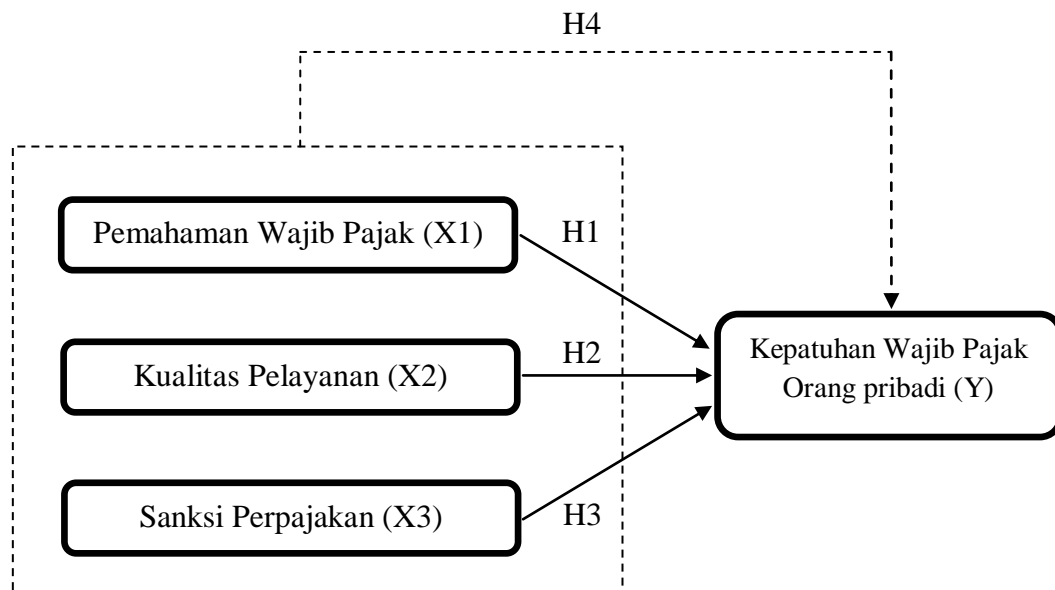
Sanksi adalah suatu tindakan berupa hukuman yang diberikan kepada orang yang melanggar peraturan (Harjanti Puspa Arum, 2012). Sistem pemungutan pajak yang berlaku di Indonesia merupakan suatu sistem yang memberikan kepercayaan penuh kepada wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Namun pada kenyataannya masih ada wajib pajak yang tidak memenuhi kewajibannya. Dengan demikian, maka diperlukan pemberian sanksi pada wajib pajak yang tidak patuh. Pelaksanaan sanksi perpajakan secara tegas akan semakin merugikan wajib pajak sehingga wajib pajak akan lebih memilih untuk patuh melaksanakan kewajiban perpajakannya. Oleh sebab itu, sanksi perpajakan diduga akan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

2.3.4 Pengaruh Antara Kualitas Pelayanan Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan, Serta Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pelayanan pajak yang berkualitas merupakan salah satu faktor yang dapat berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya. Namun, dalam pelaksanaannya wajib pajak masih kerap menjumpai aparatur pajak yang belum memberikan pelayanan yang berkualitas. Belum adanya koordinasi yang baik antara wajib pajak dengan aparatur pajak membuat wajib pajak merasa bingung untuk menyelesaikan persyaratan yang dibutuhkan dalam membayar pajak. Ditambah lagi kurangnya pemahaman mengenai peraturan pajak serta sanksi pajak dari masing-masing individu wajib pajak menjadikan wajib pajak kemudian enggan untuk menyelesaikan kewajiban pajaknya. Padahal pada dasarnya pajak merupakan salah satu sumber pendapatan Negara serta sebagai pembiayaan Negara. Penelitian ini berfokus pada ketiga faktor tersebut, yaitu kualitas pelayanan pajak, pemahaman peraturan perpajakan, dan sanksi perpajakan dengan tujuan untuk mengevaluasi dan mengetahui penyebab rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak di Kota Batam

Paradigma Penelitian

Berdasarkan kerangka berpikir diatas maka dapat disusun paradigma penelitian sebagai berikut:



Gambar 2.1 Paradigma Penelitian

Keterangan:

X1 : Pemahaman Wajib Pajak

X2 : Kualitas Pelayanan

X3 : Sanksi Perpajakan

Y : Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

→ : Pengaruh interaksi masing-masing variabel X terhadap Y

2.4 Hipotesis Penelitian

Berdasarkan uraian paradigma penelitian, maka peneliti dapat menarik hipotesis penelitian sebagai berikut:

H1 : Terdapat pengaruh positif antara pemahaman wajib perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak di KPP Batam.

H2 : Terdapat pengaruh positif antara kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak di KPP Batam

H3 : Terdapat pengaruh positif antara sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak di KPP Batam

H4 : Terdapat pengaruh positif antara pemahaman wajib pajak, Kualitas pelayanan, serta sanksi perajakan secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak di KPP Batam.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Desain penelitian dapat diartikan sebagai perencanaan penelitian, yaitu penjelasan secara rinci tentang keseluruhan rencana penelitian mulai dari perumusan masalah, tujuan, gambaran hubungan antar variabel, perumusan asumsi, hipotesis sampai rancangan analisis data, yang dituangkan secara tertulis kedalam bentuk usulan atau proposal penelitian.

Menurut Martono (2013: 131), desain penelitian adalah penjelasan mengenai berbagai komponen yang akan digunakan peneliti serta kegiatan akan dilakukan selama proses penelitian. Menurut Martono (2014: 43), bahwa kita dapat memulai sebuah penelitian dari sudut manapun, akan tetapi alur ceritanya akan mengikuti skema yang ada.

Berdasarkan rumusan masalah, penelitian ini merupakan penelitian hubungan kausal (assosiatif kausal). Menurut Sugiyono (2014: 37), hubungan kausal adalah hubungan yang bersifat sebab akibat. Jadi disini ada variabel independen (variabel yang mempengaruhi) dan dependen (variabel yang dipengaruhi).

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian survey dengan membuat kuesioner kepada pihak manajemen yang akan menjawab pertanyaan-pertanyaan tentang pengaruh sistem informasi akuntansi penjualan.

Menurut Sugiyono (2014: 6), metode survey digunakan untuk mendapatkan data dari tempat tertentu yang alamiah (bukan buatan), tetapi peneliti melakukan perlakuan dalam pengumpulan data, misalnya dengan mengedarkan kuesioner, test, wawancara terstruktur dan sebagainya.

3.2 Operasional Variabel

Menurut Sugiyono (2013: 38), menyatakan bahwa variable adalah konstruk (*constructs*) atau sifat yang akan dipelajari. Di bagian ini sugiyono menyatakan bahwa variable dapat dikatakan sebagai suatu sifat yang diambil dari suatu nilai yang berbeda (*different value*). Dengan demikian variable itu merupakan suatu yang bervariasi.

Menurut Sugiyono (2013: 2), variable penelitian pada dasarnya adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian tarik kesimpulannya.

3.2.1 Variabel Independen

Menurut Sugiyono (2013: 4), Variabel independen sering disebut variabel stimulus, prediktor, antecedent. Dalam bahasa Indonesia disebut sebagai variabel bebas. Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat).

Dalam penyusunan penelitian ini yang menjadi variabel independen yaitu pemahaman wajib pajak (X1), kualitas pelayanan (X2) dan sanksi perpajakan (X3).

Tabel 3.1 Operasional Variabel X

Variabel	Defisi Variabel	Indikator	Skala
Pemahaman Wajib Pajak (X1)	Proses, cara pembuatan memahami atau memahami peraturan perundang-undangan perpajakan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemahaman pajak dalam bidang perpajakan 2. Pemahaman untuk memberi pelayanan yang dibekali pengetahuan pajak 3. Penanganan dalam menangani/respon suatu masalah pajak 4. Pengetahuan mengenai ketentuan umum dan tata cara perpajakan. 5. Pengetahuan mengenai fungsi perpajakan 	Likert
Kualitas Pelayanan (X2)	Kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh petugas pajak (fiskus) untuk membantu, membimbing, atau menyiapkan segala sesuatu yang diperlukan atau dibutuhkan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keandalan (<i>Reliability</i>) 2. Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>) 3. Jaminan (<i>Assurance</i>) 4. Empati (<i>Emphaty</i>) 5. Bukti Langsung (<i>Tangible</i>) 	Likert
Sanksi Perpajakan (X3)	merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sanksi perpajakan dikenakan bagi pelanggaran aturan pajak cukup berat 2. Pengenaan sanksi yang cukup berat merupakan salah satu sarana untuk mendidik wajib pajak 3. Sanksi pajak harus dikenakan kepada pelanggarannya tanpa toleransi 4. Sanksi yang diberikan kepada pelanggar harus jelas 5. Sanksi yang diberika hendaklah seimbang 	Likert

3.2.2 Variabel Dependen

Menurut Sugiyono (2013: 4), variabel dependen sering disebut sebagai variabel terikat. Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Dalam penelitian ini yang merupakan variabel dependen adalah Kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha (variabel Y).

Dalam penelitian ini penulis mengemukakan variabel yang akan diteliti, yaitu Kepatuhan wajib pajak orang pribadi

Tabel 3.2 Operasional variabel Y

Variabel	Defisi Variabel	Indikator	Skala
Kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha (Y)	Suatu keadaan yang mana wajib pajak patuh dan mempunyai kesadaran dalam memenuhi kewajiban perpajakan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepatuhan dalam mendaftarkan diri ke kantor pajak 2. Kepatuhan dalam melaporkan SPT tepat waktu 3. Kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri 4. Kepatuhan untuk melaporkan kembali surat pemberitahuan (SPT) 5. Kepatuhan dalam perhitungan dan pembayaran pajak terutang 	Likert

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Populasi penelitian merupakan sekumpulan objek yang ditentukan melalui suatu kriteria tertentu yang akan dikategorikan ke dalam objek tersebut bisa termasuk orang, dokumen atau catatan yang dipandang sebagai objek penelitian.

Menurut Sugiyono (2014: 80), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Jadi populasi bukan hanya orang, tetapi juga benda-benda alam yang lain. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada objek/subjek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik atau sifat yang dimiliki oleh objek atau subjek tersebut. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi wajib SPT yang terdaftar pada KPP Pratama Batam Utara Tahun 2015.

3.3.2 Sampel

Sampel merupakan bagian dari populasi yang memiliki ciri-ciri atau keadaan tertentu yang akan diteliti. Atau sampel dapat didefinisikan sebagian anggota populasi yang dipilih dengan menggunakan prosedur tertentu sehingga diharapkan dapat mewakili populasi (Martono, 2011:74). Agar jumlah sampel yang digunakan proporsional dengan jumlah populasi maka dalam penelitian ini pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik *random sampling* atau acak. Banyaknya sampel dapat dihitung dengan rumus slovin sebagai berikut:

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

Rumus 3.1 Solvin

Sumber: Noor (2012:158)

Dimana:

n = Jumlah elemen/anggota sampel

N = Jumlah elemen/anggota populasi

e = Error level (tingkat kesalahan)

Dalam penelitian ini, tingkat kesalahan yang ditetapkan adalah sebesar 10% atau 0,1. Dengan menggunakan rumus slovin diatas maka jumlah sampel dapat dihitung sebagai berikut:

$$n = \frac{100.529}{1 + (100.529 \times 0,1^2)}$$

$$n = \frac{100.529}{1006,29}$$

$$n = 99,90$$

Berdasarkan perhitungan diatas jumlah sampel yang didapat adalah 99,90 untuk memudahkan perhitungan maka dibulatkan menjadi 100 responden untuk yang akan mewakili dari seluruh populasi.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Pada setiap penggunaan statistik selalu berhubungan dengan data, jenis data yang ada dibagi menjadi dua yaitu :

1. Data Primer diperoleh melalui:
 - a. Wawancara, merupakan teknik pengumpulan data dalam metode survey yang menggunakan pertanyaan secara lisa kepda subyek penelitian. Wawancara dengan melakukan Tanya jawab dengan seseorang untuk mendapatkan keterangan atau pendapatnya akan suatu hal atau masalah. Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data, apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti dan juga apabila ingin mengetahui hal-

hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit / kecil (Sugiyono, 2013: 137).

- b. Observasi, sebagai teknik pengumpulan data mempunyai cirri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain, yaitu wawancara dan kuesioner. Jika wawancara dan kuesioner selalu berkomunikasi dengan orang, maka observasi tidak terbatas pada orang tetapi juga obyek-obyek alam yang lain (Sugiyono, 2013: 145).
 - c. Kuesioner, merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara member seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk menjawabnya. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bias diharapkan dari responden (Sugiyono, 2013: 142).
2. Data Sekunder menurut Sugiyono (2013: 137), sumber sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen. Data sekunder diperoleh melalui :
- a. Studi Dokumentasi
 - b. Studi dokumentasi digunakan untuk mencari data-data sekunder.
 - c. Akses interne, digunakan untuk mencari data-data pendukung dari berbagai buku dan jurnal.
 - d. Studi yang relevan, ini digunakan sebagai acuan dalam melakukan penelitian.

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan teknik kuesioner. Pada penelitian ini menggunakan kuesioner dengan pertanyaan atau pernyataan tertutup, yaitu daftar pertanyaan atau pernyataan tanpa meminta komentar tertulis mengenai pertanyaan atau pernyataan dalam kuesioner, karena jawaban telah disediakan oleh peneliti. Jadi, responden hanya diminta untuk memilih salah satu dari jawaban yang telah disajikan oleh peneliti.

Untuk memperoleh data tentang pengaruh pemahaman wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan terhadap epatuhan wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha di kota Batam dibuat pernyataan-pernyataan dengan menggunakan skala *likert*. Menurut Sugiyono (2014: 93), Skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena social.

Dengan skala *likert*, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrument yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan (Sugiyono, 2014:93). Jawaban setiap instrument yang menggunakan skala likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif, yang dapat berupa kata-kata antara lain:

- a. Sangat Setuju
- b. Setuju
- c. Cukup
- d. Tidak Setuju
- e. Sangat Tidak Setuju

Tabel 3.3 Penentuan Skor Jawaban Kuesioner

Kriteria Jawaban Responden	Skor
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Cukup	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

3.5 Metode Analisis Data

Analisis data menurut Sugiyono (2014: 244), adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan akan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah di fahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

3.5.1 Analisis Deskriptif

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif. Menurut Sugiyono (2012: 147) Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku umum atau generalisasi. Analisis deskriptif data berisi mengenai deskripsi dari jawaban responden yang mengisi data kuesioner dalam penelitian. Analisis deskriptif mencerminkan deskripsi variabel dari responden.

Data-data yang diperoleh dari jawaban responden melalui kuesioner yang disebarkan akan diolah menggunakan SPSS 24 dan hasilnya akan disajikan dalam bentuk tabel dan tabel distribusi frekuensi.

Tabel ini akan memberikan informasi mengenai ciri-ciri responden dan gambaran mengenai deskriptif variabel independen yaitu pemahaman wajib pajak, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan serta variabel dependen yaitu Kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha dikota Batam.

Termasuk dalam statistik deskriptif antara lain penyajian data melalui tabel, grafik, diagram lingkaran, pictogram, perhitungan modus, median, mean, perhitungan desil, persentil, penyebaran data melalui perhitungan rata-rata, standar deviasi, dan perhitungan persentase (Sugiyono, 2012: 148).

$$RK = \frac{n(m - 1)}{m}$$

Rumus 3.2 Rentang Skala

Keterangan :

n = Jumlah Sampel

m = Jumlah alternatif item

3.5.2 Uji Kualitas Data

Dalam penelitian, data-data yang dikumpulkan melalui kuesioner harus diuji kualitasnya terlebih dahulu sebelum diolah dan dianalisis. Kualitas data ditentukan oleh kualitas instrument yang digunakan untuk mengumpulkan data. Hal ini penting karena data yang tidak valid dan tidak reliable akan menghasilkan

kesimpulan yang bias. Ada 2 cara untuk menguji kualitas data yaitu uji validitas dan uji reliabilitas.

Sugiyono (2010: 348), dengan menggunakan instrument yang valid dan reliable dalam pengumpulan data, maka diharapkan hasil penelitian akan menjadi valid dan reliable.

3.5.2.1 Uji Validitas

Uji validitas data digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuesioner tersebut.

Menurut Azwar dalam Wibowo (2012: 35), uji validitas data digunakan untuk mengetahui sejumlah mana alat pengukuran itu mampu untuk mengukur apa yang diinginkan diukur. Dari uji ini dapat diketahui apakah item-item pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner dapat digunakan untuk mengukur keadaan responden yang sebenarnya dan menyempurnakan kuesioner tersebut.

Uji validitas instrumen dilakukan untuk mengetahui seberapa jauh instrumen penelitian mampu mencerminkan isi sesuai dengan hal dan sifat yang diukur. Artinya, setiap butir instrumen telah benar-benar menggambarkan keseluruhan isi atau sifat bangun konsep yang menjadi dasar penyusunan instrumen.

Pengujian untuk membuktikan valid tidaknya item-item kuesioner dapat dilakukan dengan melihat angka koefisien korelasi *pearson product moment*.

Signifikan koefisien korelasi pada tingkat 0,05 (Wibowo, 2012: 35). Dalam penelitian ini, uji validitas yang digunakan adalah korelasi *Pearson Product Moment*. Menurut Wibowo (201 :37), besarnya nilai koefisien *pearson product moment* dapat diperoleh dengan rumus seperti dibawah ini:

$$r_{ix} = \frac{n \sum ix - (\sum i)(\sum x)}{\sqrt{[n \sum i^2 - (\sum i)^2][n \sum x^2 - (\sum x)^2]}}$$

**Rumus 3.3 Korelasi
Product Moment**

Keterangan:

R_{ix} = Koefisien korelasi

i = Skor item

x = Skor total dari x

n = Jumlah banyaknya subjek

Menurut Wibowo (2012: 37), Kriteria diterima dan tidaknya suatu data valid atau tidak, jika:

1. Jika r hitung $\geq r$ tabel (uji dua sisi dengan sig 0,050) maka item-item pada pertanyaan dinyatakan berkorelasi signifikan terhadap skor total item tersebut, maka item dinyatakan valid.
2. Jika r hitung $< r$ tabel (uji dua sisi dengan sig 0,050) maka item-item pada pertanyaan dinyatakan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total item tersebut, maka item dinyatakan tidak valid.

3.5.2.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah istilah yang dipakai untuk menunjukkan sejauh mana suatu hasil pengukuran relative konsisten apabila pengukuran diulang dua kali atau lebih (Wibowo, 2012: 52). Reliabilitas juga dapat berarti indeks yang menunjukkan sejauh mana alat pengukuran dapat menunjukkan dapat dipercaya atau tidak. Uji ini digunakan untuk mengetahui dan mengukur konsisten alat ukur (Wibowo, 2012: 52).

Menurut Sugiyono (2014: 277), Suatu penelitian yang reliabel adalah apabila orang lain dapat mengulangi atau mereplikasikan proses penelitian tersebut. Instrument yang reliabel adalah instrument yang bila digunakan beberapa kali mengukur objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama. Dengan demikian suatu instrument dikatakan reliabel bila digunakan berkali-kali menghasilkan data yang sama (konsisten).

Uji reliabilitas dilakukan untuk menguji konsistensi jawaban dari responden. Uji reliabilitas sebenarnya adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dinyatakan handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsistensi atau stabil dari waktu ke waktu (Sugiyono, 2013 : 268).

Dalam pengujian ini, uji reliabilitas dilakukan dengan uji statistic *Cronbach's Alpha*. Menurut Wibowo (2012: 52), untuk mencari besar angka reliabilitas dengan menggunakan metode ini dapat menggunakan suatu rumus, yaitu:

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_1^2} \right]$$

Rumus 3.4 Cronbach's Alpha

Keterangan:

r_{11} = Reliabilitas Kuesioner

k = Banyaknya butir pernyataan

$\sum \sigma_b^2$ = Jumlah varian pada butir

σ_1^2 = Varian total

Nilai uji akan dibuktikan dengan menggunakan uji dua sisi pada taraf signifikan 0,05. Kriteria diterima dan tidaknya suatu data realibel atau tidak jika nilai alpha lebih besar daripada nilai kritis *product moment* atau nilai r tabel. Dapat pula dilihat dengan menggunakan nilai batasan penentu, misalnya 0,6 (Sekaran, 1992 dalam Wibowo, 2012 :53).

Menurut Sugiyono (2013 : 268), untuk pengujian biasanya menggunakan batasan tertentu seperti 0,6 dengan kriteria sebagai berikut :

- a. Nilai-nilai untuk pengujian reliabilitas berasal dari item-item yang valid. Item yang tidak valid tidak dimasukkan dalam uji reliabilitas.
- b. Jika reliabilitas kurang dari 0,6 adalah kurang baik, sedangkan 0,7 dapat diterima dan diatas 0,8 adalah baik.

3.5.3 Uji Asumsi Klasik

Menurut Wibowo (2012: 61), Uji asumsi digunakan untuk memberikan pre-test, atau uji awal terhadap suatu perangkat atau instrument yang digunakan dalam pengumpulan data, bentuk data dan jenis data yang akan diproses lebih lanjut dari

suatu kumpulan awal yang telah diperoleh, sehingga syarat untuk mendapatkan data yang tidak bias menjadi terpenuhi.

Model regresi dapat disebut sebagai model yang baik jika model tersebut memenuhi asumsi normalitas data dan terbebas dari asumsi klasik statistik. Jika model regresi telah pengujian dasarnya untuk persyaratan uji asumsi klasik berarti persamaan yang dihasilkan tersebut dapat dijadikan alat estimasi yang tidak bias dan diandalkan untuk peramalan. Asumsi klasik utama terdiri atas uji normalitas, uji multikolinieritas, dan uji heteroskedastisitas.

3.5.3.1 Uji Normalitas

Uji ini dilakukan guna mengetahui apakah nilai residu (perbedaan yang ada) yang diteliti memiliki distribusi normal atau tidak normal. Nilai residu yang berdistribusi normal akan membentuk suatu kurva yang bila digambarkan akan berbentuk lonceng (Wibowo,2012:61).

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi, variabel dependen dan independen atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Jika data menyebar jauh dari garis diagonal atau tidak mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.

Pengujian yang dapat menunjukkan data normal yang diperoleh apabila Nilai signifikansinya adalah $>0,05$ untuk menguji suatu data berdistribusi normal atau tidak, dapat diketahui dengan menggunakan grafik normal (Wibowo, 2012:69). Pada grafik normal, dengan asumsi :

- a. Apabila data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
- b. Apabila data menyebar jauh dari diagonal dan atau tidak mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogram tidak menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi uji asumsi normalitas.

Adapun *Kolmogrov-Smirnov* dengan kriteria pengujiannya adalah sebagai berikut:

- a. Data dinyatakan berdistribusi normal jika signifikansi Kolmogorov-Smirnov $> 0,05$
- b. Data dinyatakan berdistribusi tidak normal jika signifikansi Kolmogorov-Smirnov $< 0,05$

3.5.3.2 Uji Multikolinearitas

Menurut Wibowo (2012: 87), dalam persamaan regresi tidak boleh terjadi multikolinearitas, maksudnya tidak boleh ada korelasi atau hubungan yang sempurna atau mendekati sempurna antara variabel bebas yang membentuk persamaan tersebut. Jika pada model persamaan tersebut terjadi gejala multikolinearitas itu berarti sesama variabel bebasnya terjadi korelasi.

Salah satu cara untuk mendeteksi gejala multikolinearitas adalah dengan menggunakan atau melihat *tool uji* atau yang disebut dengan *Variance Inflation*

Factor (VIF), dengan melihat nilai masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikatnya.

Menurut Wibowo (2012: 87), ada beberapa cara untuk mendeteksi multikolinariatas, yaitu sebagai berikut :

- a. Jika nilai $VIF < 10$, maka itu menunjukkan tidak terdapat gejala multikolinearitas.
- b. Jika nilai koefisien korelasi antar masing-masing variabel independen $< 0,5$, maka tidak terdapat gejala multikolinearitas.

3.5.3.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik yaitu homoskedastitas atau tidak terjadi heteroskedastitas

Uji ini diperlukan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual pengamatan model regresi tersebut. Uji heteroskedastisitas pada penelitian ini menggunakan metode *Park Gleyer* dengan cara mengkorelasikan nilai absolute residualnya dengan masing-masing variabel independen. Jika hasil nilai probabilitasnya memiliki tiga nilai signifikan lebih besar dari nilai α nya (0,05), maka model tidak mengalami heteroskedastisitas (Wibowo, 2012: 93).

3.5.4 Uji Pengaruh

3.5.4.1 Analisis Regresi Linear Berganda

Model regresi linear berganda menyatakan suatu bentuk hubungan linear antara dua atau lebih variabel independen dengan variabel dependennya. Dalam analisis ini beberapa hal yang bisa dibuktikan adalah bentuk dan arah hubungan yang terjadi antara variabel independen dan variabel dependen, serta dapat mengetahui nilai estimasi atau prediksi nilai dari masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen, kondisinya adalah naik atau turunnya variabel independen yang disajikan dalam model regresi (Wibowo, 2012: 126).

Tujuan dari analisis regresi digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh satu variabel bebas atau lebih terhadap satu variabel tidak bebas. Menurut Wibowo (2012: 127), Regresi linear berganda dinotasikan sebagai berikut :

$$Y' = a + b_1 x_1 + b_2 x_2 + b_3 x_3 + \dots + b_n x_n$$

Rumus 3.5 Regresi Linear Berganda

Keterangan:

Y' = Variabel dependen yaitu efektifitas pengendalian internal penjualan pada PT. EX Batam Indonesia

a = Nilai konstanta

b = Nilai koefisien regresi

X_1 = Variabel independen pertama yaitu sistem informasi akuntansi penjualan pada PT. EX Batam Indonesia

X_2 = Variabel independen kedua yaitu audit internal penjualan pada PT. EX
Batam Indonesia

X_n = Variabel independen ke - n

3.5.5 Rancangan Uji Hipotesis

Hipotesis didefinisikan sebagai dugaan atas jawaban sementara mengenai sesuatu masalah yang masih perlu diuji secara empiris, untuk mengetahui apakah pernyataan (dugaan/jawaban) itu dapat diterima atau tidak.

Menurut Wibowo (2012: 124) uji hipotesis dapat dilakukan dengan menggunakan dua cara yaitu dengan tingkat signifikansi atau probabilitas (α) dan tingkat kepercayaan atau *confidence interval*. Jika menggunakan dengan tingkat signifikansi, kebanyakan peneliti menggunakan 0,05.

Menurut Wibowo (2012: 125), pengujian hipotesis yang akan dilakukan akan memperhatikan hal-hal sebagai berikut:

1. Uji hipotesis merupakan uji menggunakan sampel
2. Uji menghasilkan keputusan menolak H_0 atau sebaliknya menerima H_a
3. Nilai uji dapat dilihat dengan menggunakan nilai f atau nilai t maupun nilai sig.
4. Pengambilan keputusan dapat pula dilakukan dengan melihat gambar atau kurva, untuk melihat daerah tolak dan daerah terima suatu hipotesis.

Dalam penelitian ini yang akan di uji adalah seberapa besar pengaruh Pemahaman Wajib Pajak (X_1), Kualitas Pelayanan (X_2) dan Sanksi Perpajakan

(X3) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang melakukan kegiatan usaha dikota Batam (Y) dengan memperhatikan karakteristik variabel yang akan di uji berdasarkan hipotesis, yaitu:

1. Pemahaman Wajib Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang melakukan kegiatan usaha dikota Batam.

Ho : Dipersepsikan Pemahaman Wajib Pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang melakukan kegiatan usaha di Kota Batam.

Ha : Dipersepsikan Pemahaman Wajib Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang melakukan kegiatan usaha di Kota Batam.

2. Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang melakukan kegiatan usaha dikota Batam

Ho : Dipersepsikan Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang melakukan kegiatan usaha dikota Batam

Ha : Dipersepsikan Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang melakukan kegiatan usaha dikota Batam

3. Sanksi Perpajakan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang melakukan kegiatan usaha dikota Batam

Ho : Dipersepsikan Sanksi Perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang melakukan kegiatan usaha dikota Batam

Ha : Dipersepsikan Sanksi Perpajakan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang melakukan kegiatan usaha dikota Batam

4. Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang melakukan kegiatan usaha dikota Batam.

Ho : Dipersepsikan Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang melakukan kegiatan usaha dikota Batam.

Ha : Dipersepsikan Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang melakukan kegiatan usaha dikota Batam.

Kriteria keputusan yang ditetapkan dapat dilihat dari keterangan pada hasil uji regresi yang meliputi uji f dan uji t.

3.5.5.1 Koefisien Determinasi

Menurut Sugiyono (2010: 231), dalam analisis korelasi terdapat suatu angka yang disebut koefisien determinasi, yang besarnya kuadrat koefisien korelasi (r^2). Nilai koefisien determinasi (r^2) ini mencerminkan seberapa besar

variabel dari variabel terikat Y dapat diterangkan oleh variabel bebas X. Bila nilai koefisien determinasi sama dengan 0 ($r^2 = 0$), artinya variasi dari Y tidak dapat diterangkan oleh X sama sekali. Sementara bila $r^2 = 1$, maka semua titik pengamatan berada tepat pada garis regresi. Dengan demikian baik atau bentuknya suatu persamaan regresi ditentukan r^2 nya yang mempunyai nilai antara nol dan satu.

Menurut Wibowo (2012: 121), koefisien determinasi (R^2) adalah nilai yang digunakan untuk melihat sejauh mana model yang berbentuk dapat menjelaskan kondisi yang sebenarnya. Rumus mencari koefisien determinasi (R^2) dirumuskan sebagai berikut :

$$R^2 = \frac{\text{sum of squares Regression}}{\text{sum of square Total}}$$

Rumus 3.6 Koefisien Determinasi

3.5.5.2 Uji Parsial (*T-Test*)

Uji t adalah pengujian koefisiensi regresi masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

Uji t (*t-test*) digunakan untuk menguji hipotesis parsial guna menunjukkan pengaruh tiap variabel independen secara individu terhadap variabel dependen. Menurut Priyanto (2011: 52), uji t digunakan untuk menguji pengaruh variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat. Hasil uji t dapat dilihat pada *output coefficients* dari hasil analisis regresi linier berganda.

Rumus mencari t_{hitung} adalah sebagai berikut:

$$t_{hitung} = \frac{b_i}{S_{b_i}}$$

Rumus 3.7 t_{hitung}

Keterangan:

b_i = Koefisien regresi variabel i

S_{b_i} = Standar error variabel i

Hasil uji ini pada output SPSS dapat dilihat pada tabel *ouput coedfficients*. Nilai dan uji *t-test* dapat dilihat dari p-value pada kolom sig.

Kriteria yang menjadi dasar pengambilan keputusan adalah sebagai berikut :

- a. Jika $t_{hitung} \geq t_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima variabel independen berpengaruh signifikan secara parsial terhadap variabel dependen.
- b. Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak variabel independen secara varsial tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.
- c. Jika P-value $\geq \alpha$ (0,05), maka H_0 diterima, H_a ditolak berarti variabel independen tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.
- d. Jika P-value $< \alpha$ (0,05), maka H_0 ditolak, H_a diterima berarti variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

3.5.5.3 Uji Simultan (F-Test)

Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen atau bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen/terikat (Ghozali, 2014: 98).

Menurut (Priyatno, 2010), pengujian simultan bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Untuk menghitung nilai f, dapat digunakan rumus sebagai berikut:

$$F_{hitung} = \frac{R^2/k}{(1 - R^2)/(n - k - 1)}$$

Rumus 3.8 F_{hitung}

Keterangan:

F_{hitung} = Nilai F yang dihitung

R^2 = Koefisien determinasi

k = Jumlah variabel bebas (independen)

n = Jumlah sampel

Kriteria pengambilan keputusan yang digunakan dalam F_{hitung} adalah sebagai berikut:

- a. Jika $F_{hitung} \geq F_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima berarti variabel independen secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.
- b. Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak berarti variabel independen secara simultan tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.
- c. Jika $P\text{-value} \geq \alpha (0,05)$, maka H_0 diterima, H_a ditolak berarti semua variabel independen secara simultan tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

- d. Jika $P\text{-value} < \alpha (0,05)$, maka H_0 ditolak, H_a diterima berarti semua variabel independen secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

3.6 Lokasi dan Jadwal Penelitian

3.6.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada KPP Batam yang beralamat di Jl. Kuda Laut No 1, Sungai Jodoh, Batu Ampar, Batam.

3.6.2 Jadwal Penelitian

Tabel 3.4 Jadwal Penelitian

No.	Tahapan Penelitian	Januari 2017	Februari 2017	Maret 2017	April 2017	Mei 2017	Juni 2017
1.	Pengajuan Proposal Skripsi						
2.	Bimbingan Proposal						
3.	Seminar Proposal Skripsi						
4.	Pengumpulan Data						
5.	Pengolahan Data						
6.	Bimbingan Skripsi						
7.	Penyelesaian Laporan Penelitian						
8.	Ujian Skripsi						