

**PENGARUH PENGETAHUAN KESADARAN DAN  
TINGKAT PENDIDIKAN WP OP TERHADAP  
KEPATUHAN MENYAMPAIKAN SPT TAHUNAN  
MENGUNAKAN *E-FILING* KHUSUSNYA  
KARYAWAN PADA PT. INTRICON INDONESIA**

**SKRIPSI**



**Oleh:  
Fitriyani  
140810320**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA  
UNIVERSITAS PUTERA BATAM  
TAHUN 2018**

**PENGARUH PENGETAHUAN KESADARAN DAN  
TINGKAT PENDIDIKAN WP OP TERHADAP  
KEPATUHAN MENYAMPAIKAN SPT TAHUNAN  
MENGUNAKAN *E-FILING* KHUSUSNYA  
KARYAWAN PADA PT. INTRICON INDONESIA**

**SKRIPSI**

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



**Oleh:  
Fitriyani  
140810320**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA  
UNIVERSITAS PUTERA BATAM  
TAHUN 2018**

## **SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS**

Yang bertandatangan di bawah ini saya:

Nama : Fitriyani  
NPM/NIP : 140810320  
Fakultas : Bisnis  
Program Studi : Akuntansi

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

**“PENGARUH PENGETAHUAN KESADARAN DAN TINGKAT PENDIDIKAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI TERHADAP KEPATUHAN MENYAMPAIKAN SPT TAHUNAN MENGGUNAKAN E-FILING KHUSUSNYA KARYAWAN PADA PT. INTRICON INDONESIA“**

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 didalam naskah Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, peneliti bersedia naskah Skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang peneliti peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini peneliti buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun.

Batam, 05 Februari 2018

**Fitriyani**  
140810320

**PENGARUH PENGETAHUAN KESADARAN DAN  
TINGKAT PENDIDIKAN WP OP TERHADAP  
KEPATUHAN MENYAMPAIKAN SPT TAHUNAN  
MENGUNAKAN *E-FILING* KHUSUSNYA  
KARYAWAN PADA PT. INTRICON INDONESIA**

**SKRIPSI**

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

**Oleh:  
Fitriyani  
140810320**

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

**Batam, 05 Februari 2018**

**Syahril Effendi, S.E., M.Ak.**

**Pembimbing**

## ABSTRAK

Pajak merupakan sumber penerimaan terbesar dalam susunan APBN Negara. Dana penerimaan pajak sebagai sumber utama APBN dialokasikan untuk mendanai berbagai pengeluaran Negara untuk kemakmuran rakyat. Begitu besarnya peranan dalam APBN, maka usaha untuk meningkatkan penerimaan pajak terus dilakukan oleh pemerintah yang dalam hal ini merupakan tugas dari Direktorat Jenderal Pajak. Mengetahui bagaimana pengaruh pengetahuan, kesadaran dan tingkat pendidikan wajib pajak orang pribadi terhadap kepatuhan menyampaikan SPT tahunan menggunakan e-filing khususnya karyawan di PT Intricon Indonesia. Metode penelitian ini menggunakan menggunakan survei, dimana data yang dikumpulkan adalah data primer, pengumpulan data primer yang diperoleh secara langsung dari sumber asli (tidak melalui media perantara). Dari hasil uji parsial (t) nilai variabel pengetahuan wajib pajak, kesadaran wajib pajak dan tingkat pendidikan nilai thitung lebih besar dari ttabel maka secara parsial variabel independen berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan penyampaian SPT. Dari hasil simultan nilai yang diperoleh data penelitian ini untuk variabel pengetahuan wajib pajak, keasadaran wajib pajak dan tingkat pendidikan wajib pajak, diketahui bahwa Fhitung lebih besar dari Ftabel maka secara simultan variabel pengetahuan, kesadaran dan tingkat pendidikan wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan penyampaian SPT.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengetahuan wajib pajak kesadaran wajib pajak dan tingkat pendidikan wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan penyampaian SPT tahunan khususnya karyawan pada PT Intricon Indonesia yang ada dibatam.

**Kata kunci** : pengetahuan, kesadaran, tingkat pendidikan, dan kepatuhan

## ABSTRACT

*Tax is the largest source of revenue in the composition of the State Budget. Funds of tax revenues as the main source of the APBN are allocated to finance State expenditures for the welfare of the people. Once the magnitude of the role in the state budget, the business to increase tax revenue continues to be done by the government which in this case is the task of the Directorate General of Taxation. Knowing how the knowledge, awareness and level of education of individual taxpayers on compliance submitted annual SPT using e-filing especially employees in PT Intricon Indonesia. This research method uses survey, where data collected is primary data, primary data collection obtained directly from original source (not through intermediate media). From the result of partial test (t) the variable value of taxpayer knowledge, taxpayer awareness and education level of tcount is bigger than ttable, partially independent variable has significant effect on compliance of SPT delivery. From the simultaneous result, the value obtained by this research data for taxpayer knowledge variable, taxpayer's awareness and taxpayer education level, it is known that Fhitung is bigger than Ftable then simultaneously the variable of knowledge, awareness and education level of taxpayer have significant effect on compliance of SPT delivery.*

*The results of this study indicate that the knowledge taxpayer taxpayer awareness and the level of taxpayer education significantly influence the compliance submission annual tax return, especially employees at PT Intricon Indonesia in batam city.*

**Keywords** : *knowledge, awareness, education, and compliance*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata (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 skripsi ini tidak akan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Nur Elfi Husda, S.Kom, M.SI. Rektor Universitas Putera Batam.
2. Bapak Suhardianto, S.Hum., M.pd. Dekan Fakultas Bisnis.
3. Bapak Haposan Banjarnahor, S.E., M.SI. Ketua Program Studi Akuntansi.
4. Bapak Syahril Effendi, S.E., M.Ak. Selaku dosen pembimbing skripsi pada Program Studi Akuntansi.
5. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam.
6. Ibu Ratna Mahdalena S.E. Assistant Manajer HR & Accounting di PT Intricon Indonesia.
7. Orang Tua tercinta, kakak dan adik - adik yang selalu memberikan semangat, dukungan dan kasih sayang, serta do'a kepada penulis.
8. Dan teman – teman seperjuangan penulis, Supiani, Ayu Lestari, Lulu Laela, dan Maria Veronika Sutantio.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas kebaikan dan selalu mencurahkan berkat-Nya, Amin.

Batam, 05 Februari 2018

Fitriyani



## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>ii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR RUMUS .....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	4
1.3 Batasan Masalah.....	5
1.4 Rumusan Masalah .....	5
1.5 Tujuan Penelitian .....	6
1.6 Manfaat Penelitian .....	6
1.6.1. Manfaat Teoritis .....	7
1.6.2. Manfaat Praktis .....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Konsep Teoritis .....	8
2.1.1 Pajak.....	8
2.1.2 Kepatuhan WP Menyampaikan SPT.....	12
2.1.3 Pengetahuan Perpajakan.....	13
2.1.4 Kesadaran Wajib Pajak .....	14
2.1.5 E-filing .....	14
2.2 Penelitian terdahulu.....	19
2.2.1 Jurnal Internasional .....	19
2.2.2 Jurnal Nasional.....	19

2.3 Kerangka Berfikir.....	23
2.5 Hipotesis Penelitian.....	24

### **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1 Desain Penelitian.....	25
3.2 Operasional Variabel Penelitian.....	26
3.2.1 Pengetahuan wajib pajak (X1) .....	26
3.2.2 Kesadaran wajib pajak (X2).....	27
3.2.3 Tingkat pendidikan wajib pajak (X3) .....	27
3.2.4 Kepatuhan penyampaian SPT (Y).....	28
3.3 Populasi dan Sampel .....	29
3.3.1 Populasi .....	29
3.3.2 Sampel.....	29
3.4. Teknik Pengumpulan Data.....	31
3.4.1 Jenis Dan sumber data.....	31
3.4.2 Teknik Pengumpulan Data.....	32
3.5 Metode Analisis Data.....	33
3.5.1 Analisis Statistik Deskriptif .....	33
3.5.2 Uji Kualitas Data.....	33
3.5.3 Uji Asumsi Klasik .....	35
3.5.4 Uji Pengaruh.....	37
3.5.5 Uji Hipotesis.....	38
3.6 Lokasi dan Jadwal Penelitian .....	41
3.6.1 Lokasi Penelitian.....	41
3.6.2 Jadwal Penelitian.....	42

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1 Hasil Penelitian .....	43
4.1.1 Profil Responden.....	43
4.1.3 Hasil Uji Kualitas Data .....	64
4.1.4 Hasil Uji Asumsi .....	67
4.1.5 Hasil Uji Hipotesis .....	74
4.2 Pembahasan.....	79
4.2.1 Pengaruh Pengetahuan wajib pajak terhadap kepatuhan penyampaian SPT .....	80

4.2.2 Kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan penyampaian SPT .....	80
4.2.3 Tingkat pendidikan wajib pajak terhadap kepatuhan penyampaian SPT .....	81
4.2.4 Pengaruh Pengetahuan, kesadaran dan tingkat pendidikan terhadap kepatuhan penyampaian SPT .....	81

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1 Kesimpulan .....	82
5.2 Saran.....	83

## **DAFTAR PUSTAKA .....**

### **LAMPIRAN**

**Lampiran 1. Pendukung penelitian**

**Lampiran 2. Daftar Riwayat Hidup**

**Lampiran 3. Surat Keterangan Penelitian**

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2. 1 Kerangka berfikir .....	23
Gambar 4. 1 Histogram .....	68
Gambar 4. 2 P-P Plot.....	69
Gambar 4. 3 Grafik Scatter Plot.....	73

## DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 2. 1 Tabel Tarif pajak.....	11
Tabel 2. 2 Penelitian Terdahulu .....	21
Tabel 2. 3 Ringkasan Operasional Variabel.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 2. 4 Skala Likert .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 2. 5 Jadwal Penelitian.....	42
Tabel 3. 1 Ringkasan Operasional variabel.....	28
Tabel 3. 2 Skala likert .....	32
Tabel 3. 3 Jadwal penelitian.....	42
Tabel 4. 1 Penyebaran Kuisisioner .....	43
Tabel 4. 2 Jenis kelamin.....	44
Tabel 4. 3 Pengelompokan usia F .....	44
Tabel 4. 4 Pengelompokan Pendidikan.....	45
Tabel 4. 5 Pengelompokan berdasarkan level.....	45
Tabel 4. 6 Pengelompokan berdasarkan pendapatan Pertahun .....	46
Tabel 4. 7 Tanggapan responden (X1.1).....	47
Tabel 4. 8 Tanggapan responden (X1.2).....	47
Tabel 4. 9 Tanggapan responden (X1.3).....	48
Tabel 4. 10 Tanggapan responden (X1.4).....	48
Tabel 4. 11 Tanggapan responden (X1.5).....	49
Tabel 4. 12 Tanggapan responden (X2.1).....	50
Tabel 4. 13 Tanggapan responden (X2.2).....	50
Tabel 4. 14 Tanggapan responden (X2.3).....	51
Tabel 4. 15 Tanggapan responden (X2.4).....	51
Tabel 4. 16 Tanggapan responden (X2.5).....	52
Tabel 4. 17 Tanggapan responden (X3.1).....	53
Tabel 4. 18 Tanggapan responden (X3.2).....	53
Tabel 4. 19 Tanggapan responden (X3.3).....	54
Tabel 4. 20 Tanggapan responden (Y.1).....	55
Tabel 4. 21 Tanggapan responden (Y.2).....	55
Tabel 4. 22 Tanggapan responden (Y.3).....	56
Tabel 4. 23 Tanggapan responden (Y.4).....	56
Tabel 4. 24 Hasil Statistkik Deskriptif.....	57
Tabel 4. 25 Hasil Statistkik Deskriptif.....	60
Tabel 4. 26 Hasil Statistkik Deskriptif.....	61
Tabel 4. 27 Hasil Statistkik Deskriptif.....	63
Tabel 4. 28 Range Validitas .....	65
Tabel 4. 29 Hasil Uji Validitas.....	66
Tabel 4. 30 Hasil uji reliabilitas .....	67
Tabel 4. 31 Hasil uji reliabilitas .....	69
Tabel 4. 32 Hasil Uji Linearitas X1 dan Y.....	70

Tabel 4. 33 Hasil Uji Linearitas X2 dan Y.....	71
Tabel 4. 34 Hasil Uji Linearitas X3 dan Y.....	71
Tabel 4. 35 Hasil Uji Multikolinearitas.....	72
Tabel 4. 36 Hasil Analisis Regresi.....	74
Tabel 4. 37 Koefisien Determinasi.....	76
Tabel 4. 38 Hasil Uji F.....	77
Tabel 4. 39 Hasil Uji t.....	78

## DAFTAR RUMUS

	Halaman
Rumus 3. 1 Rumus penelitian social.....	30
Rumus 3. 2 Product moment.....	34
Rumus 3. 3 Cronbach alpa .....	35
Rumus 3. 4 regresi linier.....	36
Rumus 3. 5 Thitung .....	39

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pajak merupakan sumber penerimaan terbesar dalam susunan APBN Negara. Dana penerimaan pajak sebagai sumber utama APBN dialokasikan untuk mendanai berbagai pengeluaran Negara untuk kemakmuran rakyat. Begitu besarnya peranan dalam APBN, maka usaha untuk meningkatkan penerimaan pajak terus dilakukan oleh pemerintah yang dalam hal ini merupakan tugas dari Direktorat Jenderal Pajak.

Sistem perpajakan di Indonesia sesuai Undang-undang No. 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, penjelasan pasal 2 ayat 1 menyatakan, Indonesia menganut self assessment system yang memberi kepercayaan terhadap wajib pajak untuk menghitung, menyetor, dan melaporkan sendiri pajaknya. Penerapan sistem tersebut membawa konsekuensi dibutuhkannya pemahaman ketentuan yang berlaku, kesadaran wajib pajak dan kepatuhan dari wajib pajak untuk melaksanakan ketentuan yang berlaku. Kepatuhan wajib pajak dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor. Faktor-faktor dimaksud antara lain kesadaran wajib pajak, pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan.

Pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan adalah proses dimana wajib pajak mengetahui tentang perpajakan dan mengaplikasikan pengetahuan itu untuk membayar pajak. Pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan yang



dimaksud mengerti dan paham tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan (KUP) yang meliputi tentang bagaimana cara menyampaikan Surat (SPT), pembayaran, tempat pembayaran, denda dan batas waktu pembayaran atau pelaporan SPT.

Kenyataan yang ada di Indonesia menunjukkan tingkat kepatuhan masih rendah, hal ini bisa dilihat dari belum optimalnya penerimaan pajak yang tercermin dari selisih antara potensi penerimaan dan realisasi penerimaan pajak (*tax gap*) dan *tax ratio*. Angka *tax gap* yang signifikan dan *tax ratio* yang masih rendah menunjukkan usaha memungut pajak (*tax effort*) Indonesia rendah, dalam hal ini adalah administrasi perpajakan. Pelaksanaan administrasi perpajakan seringkali menemui kendala administrasi apabila dilakukan secara manual terutama pada sistem pelaporan. Untuk mengatasi kendala diatas Direktorat Jenderal Pajak membuat sistem pelaporan surat pemberitahuan (SPT) secara elektronik yang disebut dengan *e-filing*.

Perkembangan era globalisasi sekarang ini ditandai oleh berbagai macam perubahan dalam berbagai aspek kehidupan manusia. Sebagai contoh yang sangat terlihat dan kontras yaitu perkembangan di bidang teknologi yang dari tahun ke tahun juga mengalami perkembangan pesat. Kemajuan teknologi modern khususnya bidang elektronika, membawa kemudahan dalam melaksanakan tugas-tugas kearsipan. Salah satu pengaruh kemajuan teknologi terhadap bidang kearsipan yaitu dengan adanya inovasi baru pada proses pengarsipan yaitu arsip elektronik. Kelebihan utama dari arsip elektronik tentu saja lebih praktis dan memiliki tingkat risiko yang lebih kecil.

Mengantisipasi perkembangan informasi dan teknologi tersebut, DJP berusaha untuk memenuhi aspirasi Wajib Pajak (WP) dengan mempermudah tata cara pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) baik itu SPT Masa maupun SPT Tahunan. Pembaharuan dalam sistem perpajakan yang dilakukan oleh DJP tersebut tidak lain adalah sebagai bagian dari reformasi perpajakan, khususnya administrasi perpajakan. Modernisasi pajak ini ditandai dengan penerapan teknologi informasi terkini dalam pelayanan perpajakan. Peningkatan pelayanan perpajakan ini terlihat dengan dikembangkannya administrasi perpajakan modern dan teknologi informasi di berbagai aspek kegiatan. Perubahan mendasar yang berkaitan dengan modernisasi pajak terjadi di tahun 2004 dimana DJP. Berusaha untuk memenuhi aspirasi WP dengan mempermudah tata cara pelaporan SPT. Hal itu ditandai dengan dikeluarkannya Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-88/PJ/2004 tanggal 14 Mei 2004 tentang penyampaian SPT secara Elektronik. Setelah sukses dengan program e-SPT pada tanggal 24 Januari 2005 bertempat di Kantor Kepresidenan, Presiden Republik Indonesia bersama-sama dengan DJP meluncurkan produk *e-filing* atau *Electronic Filing System* yaitu sistem pelaporan/ penyampaian pajak dengan SPT secara elektronik (*e-filing*) yang dilakukan melalui sistem *online* yang *real time*.

Perubahan tersebut meliputi pelayanan kepada WP dari yang semula WP harus menyampaikan ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) secara langsung, tapi sekarang menyampaikan suatu SPT dapat dilakukan secara *online* dimana saja dan kapan saja. Selain itu, penggunaan *e-filing* dapat mengurangi beban proses administrasi laporan pajak menggunakan kertas. Saat ini belum semua Wajib

Pajak menggunakan *e-filing* karena kurangnya sosialisasi dari Direktorat Jenderal Pajak (DJP) atau mungkin Wajib Pajak belum bisa menerima sebuah teknologi baru dalam pelaporan pajaknya. Wajib Pajak mungkin masih menganggap bahwa penggunaan sistem komputer dalam pelaporan SPT sangat membingungkan dan menyulitkan, padahal pelaporan SPT secara komputerisasi memiliki manfaat yang lebih besar bagi Wajib Pajak maupun Direktorat Jenderal Pajak (DJP).

Return yang rendah ini mengindikasikan bahwa system informasi yang telah dibuat DJP tidak efektif perlu dilakukan sosialisasi secara intensif atas diberlakukannya *e-filing* oleh Pemerintah, khususnya Direktorat Jenderal Pajak (DJP).

“PENGARUH PENGETAHUAN KESADARAN DAN TINGKAT PENDIDIKAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI TERHADAP KEPATUHAN MENYAMPAIKAN SPT TAHUNAN MENGGUNAKAN *E-FILING* KHUSUSNYA KARYAWAN PADA PT. INTRICON INDONESIA“

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian diatas, penulis membuat identifikasi masalah sebagai berikut:

1. Hubungan antara pengetahuan wajib pajak dan kepatuhan wajib pajak orang pribadi karyawan pada PT Intricon Indonesia.
2. Hubungan antara kesadaran wajib pajak dan kepatuhan wajib pajak orang pribadi karyawan pada PT Intricon Indonesia.

3. Hubungan antara tingkat pendidikan wajib pajak dan kepatuhan wajib pajak orang pribadi karyawan pada PT Intricon Indonesia.
4. Hubungan pengetahuan, kesadaran dan tingkat pendidikan wajib pajak dan kepatuhan wajib pajak karyawan pada PT Intricon Indonesia.

### **1.3 Batasan Masalah**

Berhubung karena waktu, biaya, kemampuan penulis yang terbatas. Maka penelitian ini dibatasi pada pengaruh pengetahuan kesadaran dan tingkat pendidikan wajib pajak orang pribadi terhadap kepatuhan menyampaikan SPT tahunan menggunakan *E-filing* khususnya karyawan pada PT Intricon Indonesia.

### **1.4 Rumusan Masalah**

Rumusan masalah yang diajukan dalam penelitian ini antara lain:

1. Bagaimana pengaruh pengetahuan wajib pajak orang pribadi terhadap kepatuhan dalam menyampaikan SPT tahunan menggunakan *E-filing* khususnya karyawan pada PT Intricon Indonesia.
2. Bagaimana pengaruh kesadaran wajib pajak orang pribadi terhadap kepatuhan dalam menyampaikan SPT tahunan menggunakan *E-filing* khususnya karyawan pada PT Intricon Indonesia.
3. Bagaimana pengaruh tingkat pendidikan wajib pajak orang pribadi terhadap kepatuhan dalam menyampaikan SPT tahunan menggunakan *E-filing* khususnya karyawan pada PT Intricon Indonesia

4. Bagaimana pengaruh pengetahuan, kesadaran dan tingkat pendidikan wajib pajak orang pribadi terhadap kepatuhan penyampaian SPT tahunan menggunakan *e-filing* khususnya karyawan pada PT Intricon Indonesia.

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Mengetahui bagaimana pengaruh pengetahuan wajib pajak orang pribadi terhadap kepatuhan dalam menyampaikan SPT tahunan menggunakan *E-filing* khususnya karyawan pada PT Intricon Indonesia.
2. Mengetahui bagaimana pengaruh kesadaran wajib pajak orang pribadi terhadap kepatuhan dalam menyampaikan SPT tahunan menggunakan *E-filing* khususnya karyawan pada PT Intricon Indonesia.
3. Mengetahui bagaimana pengaruh tingkat pendidikan wajib pajak orang pribadi terhadap kepatuhan dalam menyampaikan SPT tahunan menggunakan *E-filing* khususnya karyawan pada PT Intricon Indonesia.
4. Mengetahui bagaimana pengaruh pengetahuan, kesadaran dan tingkat pendidikan wajib pajak orang pribadi terhadap kepatuhan menyampaikan SPT tahunan menggunakan *E-filing* khususnya karyawan pada PT Intricon Indonesia.

### **1.6 Manfaat Penelitian**

Dalam penelitian ini, penulis berharap dapat memberikan manfaat baik berdasarkan teoritis maupun praktis.

### **1.6.1. Manfaat Teoritis**

1. Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi pada pengembangan terhadap literatur maupun penelitian di bidang akuntansi, terutama perpajakan.
2. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi pengetahuan maupun wawasan ilmiah kepada penulis dan pembaca mengenai pengaruh pengetahuan, kesadaran dan tingkat pendidikan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di PT Intricon Indonesia.

### **1.6.2. Manfaat Praktis**

1. Bagi Objek Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi tentang mudahnya melaporkan SPT melalui *E-filing* sehingga semakin banyak karyawan PT Intricon Indonesia yang melaporkan SPT nya.

2. Akademisi

Penelitian ini diharapkan akan menghasilkan informasi yang bermanfaat sebagai masukan mahasiswa dalam mematuhi peraturan perpajakan berupa penyampaian SPT tahunan menggunakan *E-filing*.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Konsep Teoritis**

##### **2.1.1 Pajak**

###### **2.1.1.1 Pengertian Pajak**

Definisi pajak menurut Undang-undang Nomor 16 tahun 2009 tentang perubahan keempat atas Undang-Undang Nomor 6 tahun 1983 tentang ketentuan umum dan tatacara perpajakan pada pasal 1 ayat 1 berbunyi pajak adalah kontribusi wajib 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 (Mardiasmo, 2011) Pajak adalah iuran rakyat kepada kas Negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum.

Menurut (Priantara, 2016: 2) pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang sehingga dapat dipaksakan dengan tiada mendapat balas jasa secara langsung.

Teori yang mendukung pemungutan pajak (Priantara, 2016: 6) adalah:

1. Teori Asuransi

Menurut teori ini salah satu tugas negara adalah memberikan perlindungan kepada rakyatnya atas keselamatan jiwa dan hartanya dengan cara menjaga ketertiban dan keamanan.

2. Teori Kepentingan

Teori ini mengatakan bahwa negara dan rakyatnya saling memiliki kepentingan.

3. Teori Gaya Pikul

Seperti halnya teori-teori di atas dimana pemerintah membutuhkan dana agar fungsi Negara dan peran pemerintah dapat berjalan, maka rakyat memberikan sebagian kekayaannya dalam bentuk pajak.

4. Teori Kewajiban Mutlak atau Teori Bakti

Berlawanan dengan teori-teori sebelumnya yang melihat ada hubungan antara pemerintah dan rakyatnya dan tidak mengutamakan kepentingan warganya.

5. Teori Atas Gaya Beli

Menurut fungsi ini fungsi pemungutan pajak diibaratkan dengan pompa yang mengambil gaya beli dari rumah tangga dalam masyarakat kepada rumah tangga Negara dan selanjutnya memompa keluar atau menyalurkan kembali dari Negara kemana masyarakat.



### **2.1.1.2 Fungsi Pajak**

Menurut (Priantara, 2016) fungsi pajak :

1. Fungsi budgetair (pendanaan)

Fungsi budgetair disebut juga fungsi utama pajak, atau fungsi fiscal yaitu pajak dipergunakan sebagai alat untuk memasukkan dana ke kas Negara secara optimal berdasarkan undang-undang.

2. Fungsi regular (mengatur)

Fungsi regular termasuk fungsi tambahan yaitu pajak digunakan sebagai alat untuk mencapai tujuan-tujuan tertentu yang letaknya diluar bidang keuangan. Beberapa contoh penerapan pajak sebagai fungsi mengatur:

- a. Pajak yang tinggi dikenakan terhadap barang yang mewah.
- b. Tarif pajak ekspor adalah 0%.
- c. Kompensasi kerugian yang lebih lama pada sektor dan daerah tertentu.

### **2.1.1.3 Pajak Penghasilan (PPh) pasal 21**

Menurut priantara (Priantara, 2016) PPh pasal 21 adalah pajak atas penghasilan berupa gaji, upah, honorarium, tunjangan, dan pembayaran lain dengan nama dan dalam bentuk apapun sehubungan dengan pekerjaan atau jabatan, jasa, dan kegiatan yang dilakukan orang pribadi yang merupakan SPDN.

#### 2.1.1.4 Tarif Pajak WPOP

Persentase tarif pajak semakin besar bila jumlah yang dikenai pajak semakin besar.

**Tabel 2. 1** Tabel Tarif pajak

Lapisan penghasilan kena pajak	Tarif pajak
Sampai dengan Rp50.000.000,00	5%
Di atas Rp50.000.000,00 s/d Rp250.000.000,00	15%
Di atas Rp250.000.000,00 s/d Rp500.000.000,00	25%
Di atas Rp500.000.000,00	30%

Sumber: Mardiasmo, 2013

Contoh penghitungan tarif pajak untuk wajib pajak orang pribadi adalah sebagai berikut:

Diketahui: PKP = 100.000.000

Jumlah pajak penghasilan (PPh) pasal 21 adalah sebagai berikut:

$$5\% \times 50.000.000 = 2.500.000$$

$$15\% \times 50.000.000 = 7.500.000$$

$$\text{PPh pasal 21} = 10.000.000$$

## **2.1.2 Kepatuhan WP Menyampaikan SPT**

### **2.1.2.1 Kepatuhan Wajib Pajak**

Menurut (Pratama, 2012), Kepatuhan wajib pajak yaitu kepatuhan perpajakan yang didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakan.

### **2.1.2.2 Surat pemberitahuan (SPT)**

Menurut (Mardiasmo, 2016) surat pemberitahuan (SPT) adalah surat yang oleh wajib pajak digunakan untuk melaporkan perhitungan dan /atau pembayaran pajak, objek pajak dan atau bukan objek pajak, dan/ atau harta dan kewajiban sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

### **2.1.2.3 Wajib Pajak (WP)**

Kewajiban Wajib Pajak (Priantara, 2016) diantaranya:

1. Mendaftarkan diri untuk mendapatkan NPWP
2. Mengisi dengan benar SPT (SPT diambil sendiri), dan memasukkan ke Kantor Pelayanan Pajak dalam batas waktu yang telah ditentukan
3. Mengisi dengan benar faktur pajak pada transaksi penyerahan kena PPN
4. Memotong atau memungut PPh atas penghasilan yang wajib dipotong atau dipungut PPh
5. Menyetor pajak terhutang ke kas Negara
6. Menyelenggarakan pembukuan/pencatatan dengan tertib, teratur dan jujur sesuai dengan ketentuan

7. Memenuhi kewajiban sehubungan dengan pelaksanaan pemeriksaan pajak.

Hak-hak Wajib Pajak Menurut (Mardiasmo, 2011) yaitu:

1. Mengajukan surat keberatan dan surat banding
2. Menerima tanda bukti pemasukkan SPT
3. Melakukan pembetulan SPT yang telah dimasukkan
4. Mengajukan permohonan penundaan penyampaian SPT
5. Mengajukan permohonan penundaan atau pengangsuran pembayaran pajak
6. Mengajukan permohonan perhitungan pajak yang dikenakan dalam surat ketetapan pajak
7. Meminta pengembalian kelebihan pembayaran pajak
8. Mengajukan permohonan penghapusan dan pengurangan sanksi, serta pembetulan surat ketetapan pajak yang salah
9. Memberi kuasa kepada orang untuk melaksanakan kewajiban pajaknya

### **2.1.3 Pengetahuan Perpajakan**

Pengetahuan seseorang dipengaruhi oleh beberapa factor (Meliono, Irmayanti, 2007) diantaranya:

- a. Pendidikan

Pendidikan adalah sebuah proses perubahan sikap dan tatalaku seseorang atau sekelompok dan juga usaha mendewasakan manusia melalui upaya

pengajaran dan pelatihan, maka jelas dapat kita kerucutkan sebuah visi pendidikan yaitu pendidikan mencerdaskan manusia.

b. Media

Media yang secara khusus didesain untuk mencapai masyarakat yang sangat luas.

c. Keterpaparan informasi

Informasi sendiri mencakup data, teks, image suara, kode, program computer dan *databases*. Sedangkan informasi itu dijumpai dalam kehidupan sehari-hari, yang diperoleh dari data dan observasi terhadap dunia sekitar kita serta diteruskan melalui komunikasi.

#### **2.1.4 Kesadaran Wajib Pajak**

Menurut kamus besar bahasa Indonesia, kesadaran adalah keadaan tahu keadaan mengerti dan merasa. Pengertian ini juga merupakan kesadaran dari diri seorang maupun kelompok.

#### **2.1.5 E-filing**

##### **2.1.5.1 Pengertian E-Filing dan E-SPT**

*E-Filing* adalah suatu cara penyampaian SPT Tahunan atau Pemberitahuan Perpanjangan SPT Tahunan yang dilakukan secara online yang melalui Penyedia Jasa Aplikasi atau *Application Service Provider* (ASP). Sedangkan aplikasi E-SPT atau disebut dengan Elektronik SPT adalah aplikasi yang dibuat oleh Direktorat

Jenderal Pajak untuk digunakan oleh Wajib Pajak untuk kemudahan dalam menyampaikan SPT ([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)).

#### **2.1.5.2 Prosedur Penggunaan e-filing**

##### **1. Pengajuan Permohonan untuk Mendapatkan *E-FIN***

- a. Wajib Pajak secara tertulis mengajukan permohonan untuk mendapatkan *E-FIN (Electronic Filing Identification Number)* yang diterbitkan oleh Kantor Pelayanan Pajak tempat Wajib Pajak terdaftar, sesuai dengan contoh surat permohonan, dengan melampirkan: fotocopy kartu Nomor Pokok Wajib Pajak atau Surat Keterangan Terdaftar, dan dalam hal Pengusaha Kena Pajak disertai dengan foto copy Surat Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak.
- b. Permohonan sebagaimana dimaksud di atas dapat disetujui apabila: Alamat yang tercantum pada permohonan sama dengan alamat dalam database (*masterfile*) Wajib Pajak di Direktorat Jenderal Pajak.
- c. Kepala Kantor Pelayanan Pajak harus memberikan keputusan atas permohonan yang diajukan oleh Wajib Pajak untuk memperoleh Electronic *E-Filing Identification Number (E-FIN)* paling lama 2 (dua) hari kerja sejak permohonan diterima secara lengkap.
- d. Jika *E-FIN (Electronic Filing Identification Number)* hilang, Wajib Pajak dapat mengajukan permohonan pencetakan ulang dengan syarat: menunjukkan kartu NPWP atau Surat Keterangan Terdaftar yang asli dan

dalam hal Pengusaha Kena Pajak harus menunjukkan Surat Pengusaha Kena Pajak yang asli.

## 2. Pendaftaran

Wajib Pajak yang sudah mendapatkan E-FIN dapat mendaftar melalui penyedia Jasa Aplikasi yang resmi ditunjuk oleh Direktur Jenderal Pajak.

Setelah Wajib Pajak mendaftarkan diri, website pajak akan memberikan: *User ID* dan *Password*, Aplikasi *E-SPT* (Surat Pemberitahuan dalam bentuk elektronik) disertai dengan petunjuk penggunaannya dan informasi lainnya, Sertifikat (*digital certificate*) yang diperoleh dari Direktorat Jenderal Pajak berdasarkan E-FIN yang didaftarkan oleh Wajib Pajak pada jasa aplikasi resmi yang ditunjuk oleh Direktur Jenderal Pajak. *Digital certificate* ini akan berfungsi sebagai pengamandata Wajib Pajak dalam setiap proses *e-filing*.

### 2.1.5.3 Langkah-langkah Penyampaian E-SPT Secara e-filing

Dengan menggunakan aplikasi *E-SPT* yang telah didapat maka Surat Pemberitahuan Pajak dapat diisi secara online oleh Wajib Pajak.

Langkah-Langkah melaporkan E-SPT menggunakan e-filing sebagai berikut:

1. Masuk ke website <https://djponline.pajak.go.id>
2. Kemudian login masukkan NPWP dan password serta kode keamanan lalu klik login
3. Pada menu lalu pilih e-filing
4. Kemudian pada pojokan kanan atas klik buat SPT

5. Lalu ikutin petunjuk nya, pastikan sama dengan bukti pemotongan, dan setelah semua terisi sesuai lalu submit.
6. Kemudian akan ada email bukti penerimaan elektronik dari DJP
7. Proses selesai.

#### **2.1.5.4 Hal yang Harus Diperhatikan Setelah Proses E-Filing**

##### 1. Bukti Transaksi *E-filing*

- a. Wajib Pajak akan menerima bukti penerimaan secara elektronik dari Direktorat Jenderal Pajak yang dibubuhkan di bagian bawah induk SPT.
- b. Bukti penerimaan secara elektronik ini berisi informasi yang meliputi: NPWP, tanggal, jam, Nomor Tanda Terima Elektronik (NTTE), Nomor Transaksi Pengiriman ASP (NTPA), Kode ASP.

##### 2. Masa Pemberlakuan *E-filing*

- a. Penyampaian SPT secara *E-filing* dapat dilakukan selama 24 jam sehari dan 7 hari seminggu dengan standar waktu Indonesia Bagian Barat (WIB).
- b. SPT yang disampaikan secara *e-filing* pada akhir batas waktu penyampaian SPT yang jatuh pada hari libur, dianggap disampaikan tepat waktu.



### 3. Penyempurnaan *e-filing*

- a. Sesuai dengan Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER47/PJ/2008, WP pengguna *e-filing* tidak perlu lagi menyampaikan hardcopy SPT dan SSP lembar ke 3 bila telah memenuhi ketentuan.
- b. Wajib Pajak wajib menyampaikan lampiran dokumen lainnya yang wajib dilampirkan ke Kantor Pelayanan Pajak tempat Wajib Pajak terdaftar, secara langsung atau melalui pos secara tercatat dengan pengantar lampiran dari PER 47/PJ/2008, paling lama: 14 hari sejak batas terakhir pelaporan SPT jika SPT disampaikan sebelum batas akhir penyampaian; dan 14 hari sejak tanggal penyampaian SPT secara *e-filing* jika SPT disampaikan setelah batas akhir penyampaian.
- c. SPT dianggap telah diterima dan tanggal penerimaan SPT sesuai dengan tanggal yang tercantum pada Bukti Penerimaan secara elektronik, sepanjang Wajib Pajak telah memenuhi kewajibannya.
- d. Bila kewajiban menyampaikan dokumen lainnya yang wajib dilampirkan dikirimkan melalui pos tercatat, maka tanggal penerimaan induk SPT beserta lampirannya adalah tanggal yang tercantum pada bukti pengiriman surat.
- e. Jika Wajib Pajak tidak menyampaikan induk SPT beserta lampirannya dalam jangka waktu yang ditentukan, maka Wajib Pajak dianggap tidak menyampaikan SPT.

## **2.2 Penelitian terdahulu**

Penelitian terdahulu yang pernah dilakukan oleh pihak lain dapat dipakai sebagai pedoman/kajian yang berkaitan dengan pengetahuan, kesadaran dan tingkat pendidikan terhadap kepatuhan.

### **2.2.1 Jurnal Internasional**

Mulya & Si, (2017), The results showed the need for adoption of good CG, performance, and growth of the ERC through a tax amnesty program that can be useful in making the best decisions and optimally in making an investment decision.

Ayuningtyas, 2Mohd Rizal Palil, 1\* Marlin Marissa Malek, 2 and Abdul Rahim Jaguli 2 (2016), The results of this study could possibly contribute to the body of knowledge in lieu of combating tax evasion, as well as being an input to tax administrators and policymakers into which ways the determinants can affect compliance.

### **2.2.2 Jurnal Nasional**

Putri & Setiawan, (2017) Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak, pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Handayani & Tambun, (2016), Hasil dari penelitian ini menyimpulkan bahwa penerapan sistem e-filing tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan

wajib pajak, pengetahuan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, penerapan sistem e-filing dan pengetahuan perpajakan bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Sudrajat & Ompusunggu, (2015), Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi informasi, sosialisasi pajak dan pengetahuan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak secara parsial. Sedangkan pengujian secara bersama- sama (simultan) berpengaruh terhadap kepatuhan pajak.

Tiraada, (2013), Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran perpajakan dan sanksi pajak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kabupaten Minahasa Selatan.

Mangoting & Sadjiarto, (2013), Hasil penelitian menunjukkan bahwa motivational posture berupa variabel commitment, capitulation, resistance dan disengagement secara parsial tidak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam melaksanakan kepatuhan pajak, sedangkan faktor motivasi dengan menggunakan indikator motivational posture berupa variabel game playing secara parsial mempengaruhi

**Tabel 2. 2** Penelitian Terdahulu

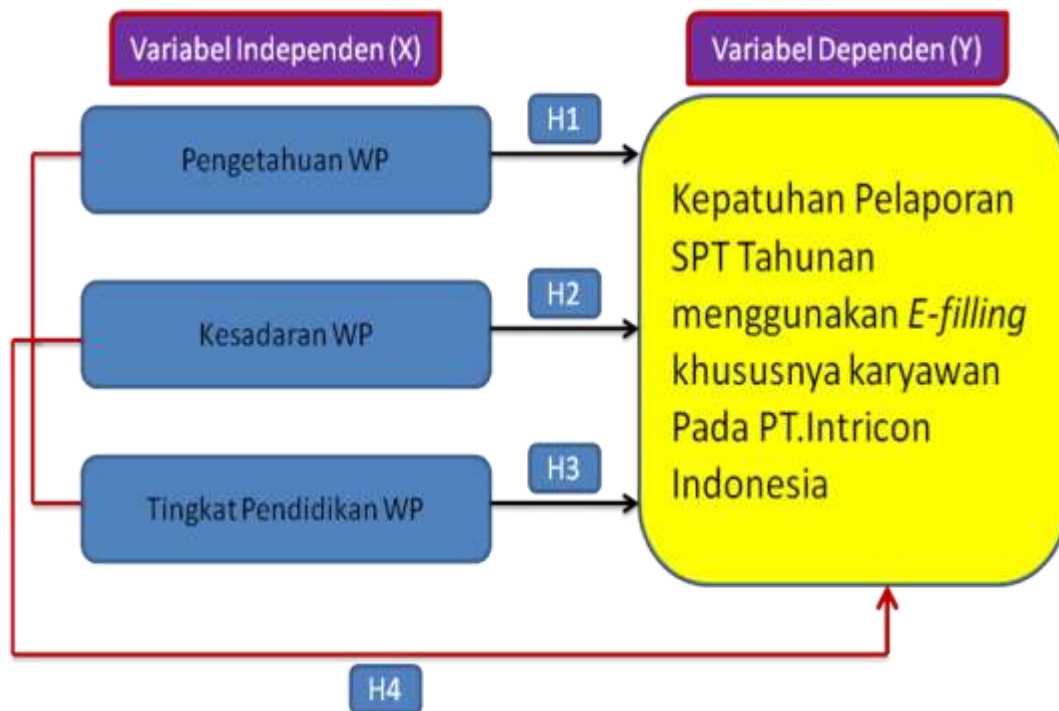
NO	Peneliti	Judul Penelitian	Nomor ISSN	Hasil Penelitian
1.	(Mulya & Si, 2017)	Tax Amnesty Program Can Be Useful In Making The Best Decisions And Optimal In Making An Investment Decision:An Empirical Analysis	1311-8080	The results showed the need for adoption of good CG, performance, and growth of the ERC through a tax amnesty program that can be useful in making the best decisions and optimally in making an investment decision.
2.	(Palil, Malek, & Jaguli, 2016)	Issues,Challenges And Problems With Tax Evasion: The Institutional Factors Approach	1141-1128	The results of this study could possibly contribute to the body of knowledge in lieu of combating tax evasion, as well as being an input to tax administrators and policymakers into which ways the determinants can affect compliance.
3.	(Putri & Setiawan, 2017)	Pengaruh Kesadaran, Pengetahuan Dan Pemahaman Perpajakan, Kualitas Pelayanan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	2302-8556	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak, pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.
4.	(Handayani & Tambun, 2016)	Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing Dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Sosialisasi Sebagai Variabel Moderating	2355-9993	Hasil dari penelitian ini menyimpulkan bahwa penerapan sistem e-filing tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, pengetahuan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, penerapan sistem e-filing dan pengetahuan perpajakan bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Lanjutan **Tabel 2.1** Penelitian Terdahulu

	(Sudrajat & Ompusunggu, 2015)	Pemanfaatan Teknologi Informasi, Sosialisasi Pajak, Pengetahuan Perpajakan, Dan Kepatuhan Pajak	2339- 1545	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi informasi, sosialisasi pajak dan pengetahuan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak secara parsial. Sedangkan pengujian secara bersama-sama (simultan) berpengaruh terhadap kepatuhan pajak.
	(Tiraada, 2013)	Kesadaran Perpajakan, Sanksi Pajak, Sikap Fiskus Terhadap Kepatuhan Wpop Di Kabupaten Minahasa Selatan	2303-1174	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran perpajakan dan sanksi pajak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kabupaten Minahasa Selatan.
	(Mangoting & Sadjiarto, 2013)	Pengaruh Postur Motivasi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	2338-8137	a.Hasil penelitian menunjukkan bahwa motivational posture berupa variabel commitment, capitulation, resistance dan disengagement secara parsial tidak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam melaksanakan kepatuhan pajak, sedangkan faktor motivasi dengan menggunakan indikator motivational posture berupa variabel game playing secara parsial mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam melaksanakan kepatuhan pajak. Secara bersama-sama, seluruh variabel mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam melaksanakan pajak

### 2.3 Kerangka Berfikir

Penelitian ini menggunakan variabel terikat kepatuhan menyampaikan SPT tahunan menggunakan *E-filing* khususnya pada karyawan PT Intricon Indonesia (Y). Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengetahuan Wajib pajak (X1), Kesadaran wajib pajak (X2) dan Tingkat pendidikan wajib pajak (X3). Paradigma penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 2. 1 Kerangka berfikir

Panah warna hitam = pengaruh parsial

Panah warna merah = pengaruh simultan

## 2.5 Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah suatu pernyataan yang menunjukkan dugaan tentang hubungan antara dua variabel atau lebih (Sugiyono, 2013) Hipotesis masih merupakan praduga oleh karenanya hipotesis masih harus diuji kebenarannya. Berdasarkan kajian teoritis, penelitian yang relevan dan kerangka berpikir diatas dapat ditarik hipotesis penelitian sebagai berikut:

- H1:** Pengetahuan wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan menyampaikan SPT tahunan menggunakan *E-filing* khususnya karyawan pada PT Intricon Indonesia.
- H2:** Kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan menyampaikan SPT tahunan menggunakan *E-filing* khususnya karyawan pada PT Intricon Indonesia.
- H3:** Tingkat pendidikan wajib pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan menyampaikan SPT tahunan menggunakan *E-filing* khususnya karyawan pada PT Intricon Indonesia.
- H4:** Pengetahuan, kesadaran dan tingkat pendidikan Wajib Pajak orang pribadi berpengaruh terhadap Kepatuhan menyampaikan SPT tahunan menggunakan *E-filing* khususnya karyawan pada PT Intricon Indonesia.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Desain Penelitian**

Menurut (Sugiyono, 2013) metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Metode penelitian ini menggunakan menggunakan survei.

Data primer secara khusus dikumpulkan oleh peneliti untuk menjawab pertanyaan penelitian. Data primer secara khusus dikumpulkan oleh peneliti untuk menjawab pertanyaan penelitian. Metode ini memerlukan adanya kontak atau hubungan antara peneliti dengan responden. Metode survei merupakan metode pengumpulan data primer yang menggunakan pertanyaan lisan dan tertulis.

Menurut (Sugiyono, 2013) metode survei digunakan salah satunya apabila ingin mengetahui pengaruh satu atau lebih variable independen terhadap satu atau lebih variable dependen dalam kondisi alamiah. Pada penelitian ini peneliti mencari Pengaruh Pengetahuan, Kesadaran Dan Tingkat Pendidikan Wajib Pajak Orang Pribadi Terhadap Kepatuhan Menyampaikan SPT Tahunan Menggunakan E-filing Khususnya Karyawan Pada PT Intricon Indonesia dengan cara menyebarkan kuisisioner.



### **3.2 Operasional Variabel Penelitian**

Menurut (Sugiyono, 2014) variabel penelitian dapat dibedakan menjadi beberapa:

Variabel independen (Variabel bebas) adalah merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat)

Variabel dependen (terikat) merupakan variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat karena adanya variabel bebas

Menurut (Sugiyono, 2014), kalau ada pertanyaan tentang apa yang diteliti maka jawabannya berkenaan dengan variabel penelitian. Jadi variabel penelitian pada dasarnya adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulan. Variabel yang diteliti dalam penelitian ini terbagi menjadi dua Variabel independen (bebas) dan Variabel dependen (terikat).

Adapun variabel-variabel pada penelitian ini yaitu terdiri dari 4 variabel, 3 untuk variabel independen (bebas) yaitu pengetahuan wajib pajak, keserasan wajib pajak dan tingkat pendidikan wajib pajak, serta satu variabel dependen (terikat) yaitu kepatuhan wajib pajak melaporkan SPT.

#### **3.2.1 Pengetahuan wajib pajak (X1)**

Menurut (Desy, 2015), tingkat pengetahuan wajib pajak adalah tinggi rendahnya informasi yang diketahui yang diketahui oleh wajib pajak mengenai ketentuan umum dan tata cara perpajakan.

1. Pengetahuan wajib pajak meliputi beberapa indikator :

- a. Mengetahui makna pajak
- b. Hak dan kewajiban sebagai wajib pajak
- c. Sosialisasi peraturan perpajakan

### **3.2.2 Kesadaran wajib pajak (X2)**

System diindonesia menganut prinsip *self assessment*, yaitu system pemungutan pajak yang member wewenang kepada wajib pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak yang terhutang

Kesadaran wajib pajak meliputi beberapa indikator :

- a. Tingkat kedisiplinan dalam melakukan perpajakan
- b. Keinginan wajib pajak untuk melakukan kewajiban perpajakan
- c. Pentingnya pajak bagi pembangunan nasional

### **3.2.3 Tingkat pendidikan wajib pajak (X3)**

Jenjang pendidikan jalur pendidikan sekolah terdiri atas : pendidikan dasar, pendidikan menengah dan pendidikan tinggi (Tampubolon, 2015).

Tingkat pendidikan wajib pajak meliputi bebrapa indikator :

- a. Perguruan tinggi seperti SD, SMP dan SMA/ sederajat
- b. Non perguruan tinggi S1, S2 Dan S3

### 3.2.4 Kepatuhan penyampaian SPT (Y)

Kepatuhan penyampaian atau pelaporan sangat berperan didalam perpajakan karna sejauh mana wajib pajak mampu mengikuti peraturan didalam perpajakan.

Kepatuhan penyampaian SPT meliputi beberapa indikator:

- a. Mendaftarkan diri untu mendapatkan NPWP
- b. Mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas
- c. Melaksanakan pelaporan tepat waktu
- d. Tidak mendapat surat teguran

**Tabel 3. 1** Ringkasan Operasional variabel

Variabel	Indikator	Skala
Independen Pengetahuan wajib pajak (X1)	Pajak adalah iuran kepada Negara dan dapat dipaksakan serta pajak merupakan salah satu sumber dana untuk membiayai pengeluaran Negara	likert
	Pajak yang dibayar tidak mendapat jasa timbal balik atau kontraprestasi dari Negara secara langsung	likert
	Wajib pajak diberi kepercayaan untuk menghitung, membayar dan melaporkan sendiri pajaknya sendiri	likert
	4. Membayar pajak dan melaporkan pajak merupakan salah satu partisipasi masyarakat dalam membangun nasional	likert
	5. Saya telah diberi sosialisasi tentang peraturan perpajakan dan saya telah memahami.	likert
Kesadaran Wajib Pajak (X2)	Pajak harus saya bayar dan laporkan karna pajak adalah kewajiban kita sebagai warga Negara	likert
	2. Saya dengan senang hati selalu melaksanakan kewajiban perpajakan saya	likert
	3. Saya menyampaikan SPT atas kemauan dan keinginan sendiri (X2.3)	likert
	Saya melakukan kewajiban perpajakan dengan tepat waktu (X2.4).	likert

	5. Pajak merupakan pemasukan utama untuk pembangunan negara (X2.5)	Likert
Kesadaran Wajib Pajak (X3)	1. Wajib pajak yang bukan lulusan perguruan tinggi tetapi telah memiliki penghasilan dan memiliki NPWP harus melaporkan pajaknya	likert
	Wajib pajak yang bukan lulusan perguruan tinggi tetapi telah detrainig cara melaporkan pajak dan mengerti cara pelaporanya maka harus melaporkan pajaknya.	likert
	Pada perguruan tinggi program studi akuntansi ada mata kuliah perpajakan jadi lebih memahami tentang perpajakan	likert
kepatuhan menyampaikan SPT (Y)	Wajib pajak mendaftarkan diri untuk mendapatkan NPWP	likert
	Wajib pajak mengisi formulir SPT (surat pemberitahuan) e-filing dengan benar, lengkap dan jelas	likert
	Wajib pajak melaporkan SPT (surat pemberitahuan) menggunakan e-filing tepat waktu	likert
	Wajib pajak tidak mendapat surat teguran dari pajak	likert

### 3.3 Populasi dan Sampel

#### 3.3.1 Popuasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Jadi, populasi bukan hanya orang, tetapi juga objek dan benda-benda alam yang lain. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah semua karyawan yang ada di PT Intricon Indonesia dengan jumlah 109 karyawan .

#### 3.3.2 Sampel

Menurut (Sugiyono, 2013) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. peneliti mengambil teknik sampling Probability Sampling, dimana mengandung makna yaitu teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Teknik probability sampling yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah Simple Random Sampling. Dikatakan simple (sederhana) karena pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi.

Dari beberapa rumus yang ada, ada sebuah rumus yang dapat digunakan untuk menentukan besaran sampel yaitu rumus penelitian social :

$$n_i = \frac{T - t_o}{t_i}$$

**Rumus 3. 1** Rumus penelitian social

$n_i$  : Jumlah waktu

$t_o$  : Jumlah waktu yang direncanakan

$t_i$  : Waktu yang dibutuhkan untuk mengisi kuisioner

$I$  : Hari = 5 jam waktu yang tersedia

$N = 15$  Hari – 4 hari

30 Menit

$N = 4500 - 1200$

30 Menit

N = 110 Responden

Sumber : Sudarmayanti dalam Sobirin (2015)

Karyawan di PT Intricon Indonesia hanya berjumlah 109 karyawan, maka peneliti menetapkan semua populasi jadi sampel dalam penelitian.

### **3.4. Teknik Pengumpulan Data**

#### **3.4.1 Jenis Dan sumber data**

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data ini harus dicari melalui nara sumber atau dalam istilah teknisnya responden, yaitu orang yang dijadikan objek penelitian atau orang yang dijadikan sebagai sarana mendapatkan informasi ataupun data.

Data diperoleh dengan memberikan angket atau kuesioner pada responden. Pertanyaan/ Pernyataan peneliti dan jawaban responden dapat disampaikan secara tertulis melalui kuesioner. Teknik ini memberikan tanggung jawab pada responden untuk membaca dan menjawab pertanyaan/ pernyataan. Pembagian kuesioner atau angket dilakukan oleh peneliti kepada Wajib Pajak di PT Intricon Indonesia. Sebelum pelaksanaan penelitian peneliti bermaksud untuk menjelaskan tujuan penelitian pada responden. Setelah responden mengerti tujuan, peneliti memberikan penjelasan mengenai cara-cara pengisian kuesioner. Responden diberikan waktu dan diminta untuk mengisi data sesuai dengan yang tercantum dalam kuesioner. Jika Wajib Pajak yang menjadi responden belum mengerti atau ada pertanyaan yang belum jelas maka dapat ditanyakan pada peneliti.

### 3.4.2 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik kuisioneir atau angket. Teknik kuisioneir atau angket merupakan salah satu teknik pengumpulan data dalam bentuk pertanyaan/ pernyataan tertulis.

Penulis menyebarkan kuisioneir kepada para responden yang dalam hal ini adalah para karyawan di PT Intricon Indonesia. Kuisioner dibuat dalam bentuk pernyataan dan responden diminta untuk memilih salah satu jawaban yang telah ditentukan. Jawaban yang didapatkan dari kuisioneir menggunakan skala likert. Skala likert berisi pernyataan yang sistematis untuk menunjukkan sikap seorang responden terhadap pernyataan itu. Indeks ini mengasumsikan bahwa masing-masing kategorinya memiliki insentitas yang sama. Keunggulan indek ini adalah kategorinya memiliki urutan yang jelas, mulai dari “sangat setuju”, setuju”, ragu-ragu”, tidak setuju”, “sangat tidak setuju”

**Tabel 3. 2** Skala likert

Kategori Jawaban	Skor
Sangat Tidak Setuju	1
Tidak Setuju	2
Ragu-ragu	3
Setuju	4
Sangat Setuju	5

### **3.5 Metode Analisis Data**

#### **3.5.1 Analisis Statistik Deskriptif**

Statistik deskriptif dalam penelitian pada dasarnya merupakan proses transformasi data penelitian dalam bentuk tabulasi sehingga mudah dipahami dan diinterpretasikan. Statistik deskriptif berfungsi untuk mendeskripsikan atau memberi gambaran terhadap objek yang diteliti melalui data sampel atau populasi sebagaimana adanya, tanpa melakukan analisis dan membuat kesimpulan berlaku umum. Objek yang diteliti dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak yang pernah menggunakan *e-filing* di PT.Intricon Indonesia. Variabel yang dianalisis dalam penelitian ini antara lain: Kepatuhan Wajib Pajak di PT.Intricon Indonesia (Y) sebagai variabel terikat. Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini adalah Pengetahuan wajib pajak, kesadaran Wajib Pajak dan Tingkat pendidikan wajib pajak.

#### **3.5.2 Uji Kualitas Data**

##### **3.6.2.1 Uji Validitas Data**

Validitas menunjukkan sejauh mana perbedaan yang didapatkan melalui alat pengukur mencerminkan perbedaan yang sesungguhnya diantara responden yang diteliti. Pengujian untuk membuktikan valid atau tidaknya item-item kuisisioner dapat dilakukan dengan melihat angka koefisien korelasi pearson produt moment. Koefisien korelasi tersebut adalah angka yang menyatakan hubungan antara skor pertanyaan dengan skor total. . Suatu instrumen dikatakan valid jika instrumen



tersebut mengukur apa yang seharusnya diukur. Dengan kata lain instrumen tersebut dapat mengukur construct sesuai dengan yang diharapkan peneliti.

Besarnya nilai koefisien korelasi pearson product moment dapat diperoleh dengan rumus seperti dibawah ini Rumus korelasi product moment

$$r_i = \frac{n \sum X_i Y_i - (\sum X_i)(\sum Y_i)}{\sqrt{[n \sum X_i^2 - (\sum X_i)^2] [n \sum Y_i^2 - (\sum Y_i)^2]}}$$

**Rumus 3. 2** Product moment

Keterangan :

$r_i$  = Koefisien korelasi pearson

X = Skor pernyataan tiap nomor

Y = Jumlah skor total pernyataan

n = Banyaknya sampel atau jumlah responden

Nilai uji akan dibuktikan dengan menggunakan uji dua sisi pada taraf signifikan 0,05 (SPSS akan secara default menggunakan nilai ini). Kriterianya diterima dan tidaknya suatu data dinyatakan valid atau tidak, jika:

- a) Jika  $r_{hitung} \geq r_{tabel}$  maka pernyataan tersebut dinyatakan valid.
- b) Jika  $r_{hitung} \leq r_{tabel}$  maka pernyataan tersebut dinyatakan tidak valid.

### 3.6.2.2 Uji Reliabilitas Data

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui keajegan atau konsistensi alat ukur yang biasanya menggunakan kuisioneir (maksudnya apakah alat ukur

tersebut akan mendapatkan pengukuran yang tetap konsisten jika pengukuran diulang kembali). Metode yang sering digunakan dalam penelitian untuk mengukur skala rentangan (seperti skala likert 1-5) adalah Cronbach's Alpha. Uji reliabilitas merupakan kelanjutan dari uji validitas dimana item yang masuk pengujian adalah item yang valid saja. Menggunakan batasan 0, dapat ditentukan apakah instrument reliable atau tidak.

Dalam SPSS ada fasilitas yang dapat digunakan untuk mengukur reliabilitas yaitu melalui uji statistik Cronbach alfa dan variabel dikatakan reliable jika nilai Cronbach alfa > 0,06 (Ghozali, 2013)

$$r_1 = \frac{k}{(k-1)} \left\{ 1 - \frac{\sum s_i^2}{s_t^2} \right\}$$

**Rumus 3. 3** Cronbach alfa

Keterangan :

$r_1$  = Reliabilitas kuisioner

$k$  = Banyaknya butir pernyataan

$\sum s_i^2$  = Varians skor ke-1

$s_t^2$  = Varians skor total

### 3.5.3 Uji Asumsi Klasik

#### 3.5.3.1 Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk melihat apakah nilai residual terdistribusi normal atau tidak. Menurut (Ghozali, 2013) Uji normalitas data bertujuan untuk

menguji apakah dalam model regresi berganda berdistribusi normal atau tidak normal.

### **3.5.3.2 Uji heteroskedastisitas**

Menurut (Janah, 2015) Suatu model dikatakan memiliki problem heteroskedastisitas itu berarti ada atau terdapat varian variabel dalam model yang tidak sama. Gejala ini dapat pula diartikan bahwa model terjadi ketidaksamaan varian dari residual pada pengamatan model regresi tersebut. Uji heteroskedastisitas diperlukan untuk menguji ada tidaknya gejala ini.

### **3.5.3.3 Uji Multikolinearitas**

Menurut (Janah, 2015) Di dalam penelitian regresi tidak boleh terjadi multikolinearitas, maksudnya tidak boleh ada korelasi atas 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 dari beberapa cara mendeteksi gejala multikolinearitas adalah dengan menggunakan atau melihat tool uji yang disebut Variance Inflation Factor (VIF). Caranya adalah dengan melihat nilai masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikatnya. Pedoman dalam melihat apakah suatu variabel bebas memiliki korelasi dengan variabel bebas yang lain dapat dilihat berdasarkan nilai VIF tersebut.

Menurut (Janah, 2015) Apabila nilai matrix korelasi tidak ada yang lebih besar dari 0.5 maka dapat dikatakan data yang dianalisis terlepas dari gejala

mutikolinearitas, Kemudian apabila nilai VIF berada dibawah 10 dan nilai *tolerance* mendekati 1, maka diambil kesimpulan bahwa model regresi tersebut tidak terdapat multikolinieritas.

### 3.5.4 Uji Pengaruh

#### 3.5.4.1 Analisis Regresi Linier Berganda

Regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh antara variabel bebas dengan variabel terikat, yaitu: pengetahuan, kesadaran dan tingkat pendidikan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan penyampaian SPT. Analisa ini bertujuan untuk memprediksikan nilai dari variabel tergantung apabila nilai variabel bebas mengalami kenaikan atau penurunan dan untuk mengetahui arah hubungan.

Rumus regresi linier berganda adalah:

$$Y = b_1.X_1 + b_2.X_2 + b_3.X_3 + e$$

**Rumus 3. 4** regresi linier

Keterangan:

Y = Variabel tergantung (dependen) yaitu Kepatuhan penyampaian SPT

X1 = Variabel bebas (independen) yaitu Pengetahuan WP

X2 = Variabel bebas (independen) yaitu kesadaran WP

X3 = Variabel bebas (independen) yaitu Tingkat Pendidikan WP

A = Konstanta (Nilai Y apabila X = 0)

b1b2b3 = Koefisien regresi (nilai peningkatan ataupun penurunan)

e= Kesalahan prediksi (error)

### 3.5.5 Uji Hipotesis

#### 3.5.5.1 Menguji signifikan uji t

Uji t dilakukan untuk menguji signifikansi konstanta antara variabel bebas (pengetahuan, kesadaran dan tingkat pendidikan WP) dengan satu variabel terikat (Kepatuhan menyampaikan SPT).

Uji ini digunakan untuk menguji hipotesis sebagai berikut:

1. Pengujian koefisien regresi variabel Pengetahuan wajib pajak (X1)

Ho: Pengetahuan WP secara parsial tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan menyampaikan SPT tahunan menggunakan *E-filing* khususnya karyawan pada PT Intricon Indonesia.

Ha: Pengetahuan WP secara parsial berpengaruh terhadap Kepatuhan menyampaikan SPT tahunan menggunakan *E-filing* khususnya karyawan pada PT Intricon Indonesia.

2. Pengujian koefisien regresi variabel Kesadaran WP (X2)

Ho: Kesadaran WP secara parsial tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan menyampaikan SPT tahunan menggunakan *E-filing* khususnya karyawan pada PT Intricon Indonesia.

Ha: Kesadaran WP secara parsial berpengaruh terhadap Kepatuhan menyampaikan SPT tahunan menggunakan *E-filing* khususnya karyawan pada PT Intricon Indonesia.

### 3. Pengujian koefisien regresi variabel Kesadaran WP (X2)

Ho: Tingkat pendidikan WP secara parsial tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan menyampaikan SPT tahunan menggunakan *E-filing* khususnya karyawan pada PT Intricon Indonesia.

Ha: Tingkat pendidikan WP secara parsial berpengaruh terhadap Kepatuhan menyampaikan tahunan menggunakan *E-filing* khususnya karyawan pada PT Intricon Indonesia.

Menentukan  $t_{hitung}$

Rumus mencari  $t_{hitung}$  adalah sebagai berikut:

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

**Rumus 3. 5**  $t_{hitung}$

Rumus 3.5 Rumus  $t_{hitung}$

Keterangan:

$b_i$  = Koefisien regresi variabel  $i$

$s_{b_i}$  = Standar error variabel  $i$

Kriteria Uji :

jika  $t_{hitung} < t_{table}$   $H_0$  Diterima

jika  $t_{hitung} \geq t_{table}$   $H_0$  Ditolak

#### 3.5.5.2 Uji Signifikansi Simultan (Uji Stastik F)

Uji F hitung dimaksudkan untuk menguji model regresi atas pengaruh seluruh variabel independen yaitu:  $x^1, x^2, x^3, \dots$  secara simultan terhadap variabel

dependen. Hasil uji F dapat dilihat pada output Anova dari hasil analisis regresi linier berganda.

Uji ini digunakan untuk menguji hipotesis sebagai berikut:

Ho : Pengetahuan, kesadaran dan tingkat pendidikan WP secara simultan tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan menyampaikan SPT tahunan menggunakan *E-filing* khususnya karyawan pada PT Intricon Indonesia.

Ha : Pengetahuan, kesadaran dan tingkat pendidikan WP secara simultan berpengaruh terhadap Kepatuhan menyampaikan SPT tahunan menggunakan *E-filing* khususnya karyawan pada PT Intricon Indonesia.

Rumus mencari F hitung adalah sebagai berikut:

$$F_{\text{hitung}} = \frac{R^2(n-k-1)}{k(1-R^2)} \quad \text{Rumus 3.6 } \mathbf{F_{hitung}}$$

Keterangan:

$R^2$  = Koefisien determinasi

n = Jumlah data atau kasus

k = Jumlah variabel independen

Kriteria Uji:

jika  $F_{\text{hitung}} < t_{\text{table}}$   $H_0$  Diterima

jika  $F_{hitung} \geq t_{table}$   $H_0$  Ditolak

### **3.5.5.3 Analisis Koefisien Determinasi (Adjusted R<sup>2</sup>)**

Analisis determinansi digunakan untuk mengetahui presentase sumbangan pengaruh variabel bebas (Pengetahuan, kesadaran dan tingkat pendidikan wajib pajak) secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel tergantung (kepatuhan penyampaian SPT). Koefisien determinasi menunjukkan seberapa besar variasi variabel tergantung R<sup>2</sup> sama dengan 0, maka tidak ada sedikitpun presentase sumbangan pengaruh yang diberikan variabel bebas terhadap variabel tergantung, atau variasi variabel bebas yang digunakan dalam model tidak menjelaskan sedikitpun variasi variabel tergantung. R<sup>2</sup> sama dengan 1, maka presentase sumbangan pengaruh yang diberikan variabel bebas terhadap variabel tergantung adalah sempurna, atau variasi variabel bebas yang digunakan dalam model menjelaskan 100% variasi variabel tergantung.

## **3.6 Lokasi dan Jadwal Penelitian**

### **3.6.1 Lokasi Penelitian**

Berhubung dengan populasi yang dipilih pada penelitian ini adalah Karyawan PT Intricon Indonesia, maka penulis melakukan penelitian ini pada PT Intricon Indonesia di Batam.



