

**PENGARUH PELAYANAN, PEMERIKSAAN DAN SANKSI  
PAJAK TERHADAP TINGKAT KEPATUHAN WAJIB  
PAJAK ORANG PRIBADI PADA KANTOR PELAYANAN  
PAJAK PRATAMA BATAM SELATAN**

**SKRIPSI**



**Oleh :  
Rita Rusmaini  
150810065**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA  
UNIVERSITAS PUTERA BATAM  
TAHUN 2019**

**PENGARUH PELAYANAN, PEMERIKSAAN DAN SANKSI  
PAJAK TERHADAP TINGKAT KEPATUHAN WAJIB  
PAJAK ORANG PRIBADI PADA KANTOR PELAYANAN  
PAJAK PRATAMA BATAM SELATAN**

**SKRIPSI**

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



**Oleh :  
Rita Rusmaini  
150810065**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA  
UNIVERSITAS PUTERA BATAM  
TAHUN 2019**

## SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Rita Rusmaini  
NPM/NIP : 150810065  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora  
Program Studi : Akuntansi

Menyatakan bahwa "Skripsi" yang saya buat dengan judul:

**Pengaruh Pelayanan, Pemeriksaan dan Sanksi Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batam Selatan**

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

Apabila ternyata di dalam naskah Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah Skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

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

Batam, 09 Agustus 2019



**Rita Rusmaini**  
150810065

**PENGARUH PELAYANAN, PEMERIKSAAN, DAN SANKSI  
PAJAK TERHADAP TINGKAT KEPATUHAN WAJIB  
PAJAK ORANG PRIBADI PADA KANTOR PELAYANAN  
PAJAK PRATAMA BATAM SELATAN**

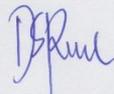
**SKRIPSI**

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

**Oleh  
Rita Rusmaini  
150810065**

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal  
Seperti tertera di bawah ini**

**Batam, 09 Agustus 2019**



**Desrini Ningsih, S.Pd., M.E.  
Pembimbing**

## ABSTRAK

Negara Indonesia adalah negara yang berkembang terdiri dari ribuan pulau dan beraneka-ragam budaya dan sumber alam yang melimpah, untuk membangun suatu negara memerlukan biaya yang tidak sedikit sehingga penerimaan atau pendapatan negara sangat perlu ditingkatkan, salah satu cara untuk meningkatkan pendapatan negara adalah dari sektor perpajakan. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk menganalisis pengaruh pelayanan, pemeriksaan, dan sanksi perpajakan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif, teknik pengumpulan data adalah penyebaran kuesioner kepada wajib pajak berjumlah 307.006 wajib pajak, kemudian diambil sampel sebanyak 100 responden sebagai objek penelitian. Berdasarkan hasil penelitian secara parsial pelayanan sebesar 12,262 dan sanksi pajak sebesar 4,895 lebih besar dari  $t_{tabel}$  (1,665) yang berarti berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak, sedangkan pemeriksaan sebesar -3,582 lebih kecil dari  $t_{tabel}$  yang berarti tidak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Secara simultan dan bersama-sama pelayanan, pemeriksaan, dan sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batam Selatan.

**Kata kunci** : Pelayanan, Pemeriksaan, Sanksi Pajak dan Kepatuhan Wajib Pajak

## **ABSTRACT**

*The country of Indonesia is a developing country consisting of thousands of islands and a wide variety of cultures and abundant natural resources, to build a state of the country requires a little cost so that it is needed to be increased, one way to increase state income is from the taxation sector. The greater the tax revenue received, the greater the state's income, to improve people's welfare, prosperity and to the effect of service, inspection, and tax sanctions on the level of the compliance of individual taxpayers registered at the KPP Pratama Batam Selatan. The analytical method used in this study is quantitative, the data collection technique is by distributing questionnaires to taxpayers totaling 307,006 taxpayers, the taking of a sample of 100 respondents as the object of research. Based on the results of the research service of 12,262 and a tax of 4,895, greater than the table of the table (1,665), which means influential on the rate of compulsory tax, while the examination of -3,582 smaller from the table which means no influence on the service of compulsory tax. Based on the results of the f test, it is known that simultaneously and together service, checks and tax witnesses have a significant effect on the level of personal taxpayer compliance at the KPP Pratama Batam Selatan.*

**Keywords :** *Services, Examination, Tax Sanctions and Taxpayer Compliance*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadiran Allah SWT atas rahmat dan ridhonya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Pengaruh Pelayanan, Pemeriksaan, dan Sanksi Pajak terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batam Selatan" ini bisa peneliti selesaikan dengan baik. Adapun pembuatan skripsi ini adalah sebagai syarat untuk meraih gelar S1 Akuntansi.

Dalam penyelesaian skripsi ini, peneliti tentu saja banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu, peneliti ingin mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang membantu terselesaikannya penelitian ini, di antaranya:

1. Ibu Nur Elfi Husda, S.Kom, M.SI selaku Rektor Universitas Putera Batam;
2. Bapak Haposan Banjarnahor, S.E., M.SI selaku Ketua Kaprodi Akuntansi Universitas Putera Batam;
3. Ibu Desrini Ningsih, S.Pd., M.E selaku Pembimbing Skripsi pada program Studi Akuntansi Universitas Putera Batam;
4. Bapak/Ibu dosen Akuntansi Universitas Putera Batam;
5. Dosen dan Staff Universitas putera Batam;
6. Orang Tua peneliti yang terus tanpa bosan mendo'akan keberhasilan peneliti;
7. Teman dan Rekan Mahasiswa/i yang turut membantu dalam penyusunan skripsi ini;
8. Novia, Nengsi, Afik, dan Riski teman seperjuangan dalam menyusun skripsi

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis, Oleh karena itu, Penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan semua pihak khususnya dalam bidang Akuntansi.

Batam, 09 Agustus 2019  
Penulis,

Rita Rusmaini

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<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>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR RUMUS</b> .....	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	6
1.3 Batasan Masalah .....	6
1.4 Rumusan Masalah.....	7
1.5 Tujuan Penelitian .....	7
1.6 Manfaat Penelitian .....	8
1.6.1 Manfaat Teoritis .....	8
1.6.2 Manfaat Praktis.....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>10</b>
2.1 Teori Dasar.....	10
2.1.1 Pengertian Pajak .....	10
2.1.2 Kepatuhan Wajib Pajak.....	11
2.1.2.1 Kriteria Wajib Pajak Patuh.....	13
2.1.3 Pelayanan Pajak.....	15
2.1.3.1 Layanan Fiskus Terhadap Wajib Pajak .....	17
2.1.3.3 Pengaruh Pelayanan terhadap Kepatuhan Pajak .....	18
2.1.4 Pemeriksaan Pajak .....	19
2.1.4.1 Sasaran Pemeriksaan .....	19
2.1.4.2 Ruang Lingkup Pemeriksaan.....	20
2.1.4.3 Tujuan Pemeriksaan Pajak.....	21

2.1.5	Sanksi Pajak .....	22
2.1.5.1	Sanksi Pidana .....	23
2.1.5.2	Sanksi Administrasi .....	24
2.2	Penelitian Terdahulu .....	26
2.3	Kerangka Pemikiran .....	31
2.3.1	Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak .....	31
2.4	Hipotesis Penelitian .....	33
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>35</b>
3.1	Desain Penelitian .....	35
3.2	Operasional Variabel .....	37
3.2.1	Variabel Independen (Variabel Bebas).....	37
3.2.2	Variabel Dependen (Variabel Terikat).....	39
3.3	Sumber Data.....	41
3.4	Populasi dan Sampel.....	42
3.4.1	Populasi.....	42
3.4.2	Sampel.....	42
3.5	Teknik dan Pengumpulan Data .....	44
3.5.1	Teknik Pengumpulan Data.....	44
3.5.2	Alat Pengumpulan Data .....	45
3.6	Metode Analisis Data.....	45
3.6.1	Analisis Dekriptif .....	46
3.6.2	Uji Kualitas Data .....	47
3.6.2.1	Uji Validitas Data .....	47
3.6.2.2	Uji Reliabilitas.....	48
3.6.3	Uji Asumsi Klasik.....	48
3.6.3.1	Uji Normalitas .....	48
3.6.3.2	Uji Multikolonieritas.....	50
3.6.3.3	Uji Heteroskedastisitas.....	50
3.6.4	Uji Pengaruh.....	51
3.6.4.1	Analisis Regresi Linear Berganda .....	51
3.6.4.2	Uji Parsial (t-Test) .....	52
2.6.4.3	Uji Simultan (F-Test).....	54
3.6.4.4	Uji Determinasi ( $R^2$ ).....	55
3.7	Lokasi dan Jadwal Penelitian .....	55

3.7.1	Lokasi Penelitian .....	55
3.7.2	Jadwal Penelitian .....	56
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>58</b>
4.1	Hasil Penelitian.....	58
4.1.1	Profil Responden .....	58
4.1.2	Analisis Deskriptif .....	61
4.1.3	Hasil Uji Kualitas Data .....	77
4.1.3.1	Hasil Uji Validitas Data .....	77
4.1.3.2	Hasil Uji Reliabilitas Data .....	80
4.1.4	Hasil Uji Asumsi Klasik .....	82
4.1.4.1	Hasil Uji Normalitas .....	82
4.1.4.2	Hasil Uji Multikolinearitas.....	84
4.1.4.3	Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	85
4.1.5	Hasil Uji Hipotesis.....	87
4.1.5.1	Hasil Analisis Regresi Linear Berganda .....	87
4.1.5.2	Hasil Uji Hipotesis Secara Parsial uji (t-Test).....	88
4.1.5.3	Hasil Uji Secara Simultan (F-Test).....	90
4.1.5.4	Hasil Uji koefisiensi Determinasi ( $R^2$ ) .....	91
4.2	Pembahasan Hasil Penelitian.....	92
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>		<b>95</b>
5.1	Kesimpulan.....	95
5.2	Saran .....	96
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>98</b>

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 3.1</b> Desain Penelitian.....	36
<b>Gambar 4.1</b> Uji Normalitas.....	82
<b>Gambar 4.2</b> Normalitas P-P Plot.....	83

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 2.1</b> kenaikan 50% dan 100% denda administrasi.....	26
<b>Tabel 3.1</b> Operasional Variabel .....	40
<b>Tabel 3.2</b> Tabel Skala Likert .....	45
<b>Tabel 3.3</b> Jadwal Penelitian .....	56
<b>Tabel 4.1</b> Penyebaran Kuesioner.....	58
<b>Tabel 4.2</b> Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	58
<b>Tabel 4.3</b> Deskripsi Responden Berdasarkan Usia .....	59
<b>Tabel 4.4</b> Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	59
<b>Tabel 4.5</b> Kriteria Analisis Deskriptif .....	60
<b>Tabel 4.6</b> Wajib pajak dilayani dengan baik dan sesuai dengan kebutuhannya ..	61
<b>Tabel 4.7</b> Aparat pajak bersikap ramah dan tegas dalam melayani wajib pajak .	61
<b>Tabel 4.8</b> Pelayanan dilakukan untuk memenuhi kebutuhan wajib pajak dalam hal perpajakan di Indonesia .....	62
<b>Tabel 4.9</b> Pelayanan dilakukan untuk melaksanakan ketentuan perundang undangan perpajakan yang berlaku .....	63
<b>Tabel 4.10</b> Pelayanan aparat pajak dilakukan dengan baik dan tidak berorientasi pada laba .....	63
<b>Tabel 4.11</b> Pelayanan yang dilakukan aparat pajak tanpa meminta imbalan/upah kepada wajib pajak .....	64
<b>Tabel 4.12</b> Pemeriksaan Bersikap Jujur, Sopan, Objektif terhadap Wajib Pajak dalam Melaksanakan Pemeriksaan .....	65
<b>Tabel 4.13</b> Pemeriksa telah Memiliki Pendidikan dan Pelatihan Teknis yang Memadai untuk Melakukan Pemeriksaan .....	66
<b>Tabel 4.14</b> Pemeriksa Melakukan Pemeriksaan di Tempat Wajib Pajak.....	66
<b>Tabel 4.15</b> Pemeriksa melakukan pemeriksaan buku-buku, dokumen atau data- data lain yang berkaitan dengan pelaporan wajib pajak .....	67
<b>Tabel 4.16</b> Pemeriksa Memberitahukan Hasil Temuan atas Pemeriksaan yang telah Dilakukan .....	68
<b>Tabel 4.17</b> Wajib Pajak yang dengan Sengaja Tidak Membayar Pajak dan Merugikan Negara, Dipidana Penjara Paling Lama 6 Tahun dan Denda Paling Tinggi 4 Kali Jumlah Pajak Terutang yang Tidak atau Kurang Bayar .....	69
<b>Tabel 4.18</b> Sanksi Pajak yang Diberikan untuk Mendidik Wajib Pajak agar Patuh terhadap Kewajiban Perpajakannya.....	69
<b>Tabel 4.19</b> Wajib Pajak Dikenakan Sanksi Administrasi Denda 50% dari Pajak yang Kurang Dibayar, apabila Pengisian SPT Dilakukan dengan Tidak Benar.....	70
<b>Tabel 4.20</b> Sanksi Pajak Dilakukan dengan Tegas tanpa Toleransi kepada Wajib Pajak.....	71
<b>Tabel 4.21</b> Wajib Pajak Dikenakan Sanksi Bunga 2% Perbulan Apabila Melakukan pembetulan Sendiri SPT tetapi belum Diperiksa .....	71

<b>Tabel 4.22</b>	Sanksi Pajak Sesuai dengan Besar Kecilnya Pelanggaran yang Dilakukan Wajib Pajak .....	72
<b>Tabel 4.23</b>	Penerapan Sanksi Pajak Saat ini Sesuai dengan Ketentuan dan Perundang-Undangan Perpajakan .....	73
<b>Tabel 4.24</b>	Sanksi Pajak yang Diberikan Sesuai dengan Peraturan dan Ketentuan Perundang- Undangan Perpajakan.....	73
<b>Tabel 4.25</b>	Saya Mengisi SPT dan Mendaftarkan Diri dengan Benar .....	74
<b>Tabel 4.26</b>	Saya Selalu Melaporkan Kembali SPT (Surat Pemberitahuan) dengan Benar .....	75
<b>Tabel 4.27</b>	Saya selalu menghitung dan membayar pajak terutang dengan benar	75
<b>Tabel 4.28</b>	Saya selalu membayar pajak tepat waktu dan tidak pernah mendapat surat teguran dari KPP .....	76
<b>Tabel 4.29</b>	Hasil Uji Validitas Pelayanan.....	77
<b>Tabel 4.30</b>	Pemeriksaan.....	78
<b>Tabel 4.31</b>	Sanksi Pajak (X3) .....	79
<b>Tabel 4.32</b>	Kepatuhan Wajib Pajak (Y) .....	79
<b>Tabel 4.33</b>	Indeks Koefisien Reliabilitas.....	80
<b>Tabel 4.34</b>	Hasil Uji Reliabilitas Data.....	81
<b>Tabel 4.35</b>	Uji <i>Kolmogorov Smirnov</i> .....	84
<b>Tabel 4.36</b>	Hasil Uji Multikolinearitas .....	85
<b>Tabel 4.37</b>	Uji Heteroskedastisitas.....	86
<b>Tabel 4.38</b>	Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	86
<b>Tabel 4.39</b>	Hasil Uji t .....	89
<b>Tabel 4.40</b>	Hasil Uji F .....	90
<b>Tabel 4.41</b>	Hasil Uji Koefisiensi Determinasi ( $R^2$ ).....	91

## DAFTAR RUMUS

<b>Rumus 3.1</b>	Rumus Slovin.....	43
<b>Rumus 3.2</b>	Validitas <i>Product Moment</i> .....	47
<b>Rumus 3.3</b>	Analisis Regresi Linear Berganda.....	51
<b>Rumus 3.4</b>	Uji Parsial t .....	52
<b>Rumus 3.5</b>	Simultan F.....	53

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Negara Indonesia adalah negara yang berkembang terdiri dari ribuan pulau dan beraneka-ragam budaya dan sumber alam yang melimpah. Berdasarkan perkembangan yang terjadi mendorong pemerintah untuk melakukan perubahan disegala sektor demi meningkatkan pendapatan negara untuk membiayai pembangunan. Untuk membangun suatu negara memerlukan biaya yang tidak sedikit sehingga penerimaan negara sangat perlu ditingkatkan. Salah satu sumber pendapatan negara yang terbesar adalah berasal dari perpajakan karena sektor pajak merupakan sumber pendanaan pemerintah dalam meningkatkan kesejahteraan, kemakmuran, dan untuk mengatasi masalah sosial suatu negara. Semakin besar penerimaan pajak yang diterima maka semakin besar pendapatan yang didapat oleh suatu negara. Pendapatan negara merupakan sumber utama belanja negara disamping komponen pembiayaan APBN yang meliputi penerimaan pajak dan bukan pajak. Oleh karena itu, pajak memiliki peran yang sangat penting dalam penerimaan negara sampai saat ini.

Berdasarkan data hingga tahun 2015, wajib pajak (WP) yang terdaftar dalam sistem administrasi Direktorat Jendral Pajak (DJP) mencapai 30.004.103 WP, yang terdiri atas 2.472.632 WP Badan, 5.239.485 WP Orang Pribadi (OP) Non karyawan, dan 22.332.086 WPOP karyawan. Hal ini cukup memprihatinkan menurut data Badan Pusat Statistik (BPS), hingga tahun 2013, jumlah penduduk-

Indonesia yang bekerja mencapai 93,72 juta orang (Tulenan, 2017).

Kepulauan Riau khususnya di kota Batam yang dikutip dari media *online* [m.bisnis.com/sumatra](http://m.bisnis.com/sumatra) yang menyatakan wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Batam Selatan mencapai 310 ribu. Terdiri dari 23.522 WP Badan dan 286.658 WP Orang Pribadi (OP), jumlah wajib pajak ini diprediksi akan terus tumbuh sekitar 10% per tahun. Tahun 2018 tingkat kepatuhan wajib pajak mencapai 75% dengan tingkat kepatuhan ditargetkan di atas 80%. Dengan pendapatan tahun 2018 KPP Pratama Batam Selatan diberi target penerimaan Rp 970 miliar. Sementara target penerimaan tahun 2019 mencapai Rp 916 miliar, terlihat adanya penurunan target penerimaan ini melihat kondisi perekonomian yang belum stabil.

Salah satu hal yang mempengaruhi penerimaan pajak di Indonesia adalah tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Usaha untuk meningkatkan penerimaan negara disektor perpajakan mempunyai banyak kendala antara lain yaitu tingkat kepatuhan wajib pajak yang masih rendah, sehingga wajib pajak berusaha untuk membayar kewajiban pajaknya lebih rendah dari yang seharusnya dan juga masih banyak wajib pajak yang tidak melaporkan dan membayarkan pajaknya. Terlihat dari banyaknya tenaga kerja yang sudah bekerja namun belum mempunyai NPWP, ini berarti karyawan tersebut belum mendaftarkan diri menjadi wajib pajak dan memenuhi kewajiban perpajakannya.

Beberapa faktor yang menyebabkan rendahnya kepatuhan wajib pajak antara lain ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan publik akhirnya masyarakat umum kurang merasakan manfaat dari pajak yang telah dibayar tersebut. Kualitas pelayanan yang dilakukan pemerintah bersama aparat perpajakan merupakan hal

yang sangat penting dalam upaya memaksimalkan penerimaan pajak. Ada beberapa pelayanan yang dilakukan oleh aparat pajak yang membuat wajib pajak tidak puas akan pelayanan yang diberikan, seperti petugas lambat dalam mengerjakan tugas, petugas yang kurang ramah, petugas yang berbelit-belit sehingga bisa membuat bingung wajib pajak, kantor dan layanan yang kurang nyaman, fasilitas yang kurang memadai, dan lainnya yang menyebabkan adanya keluhan, *complaint*, dan enggan nya wajib pajak menyelesaikan urusan kewajibannya, dan pada saatnya nanti berakibat pada sikap tidak patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Wajib pajak merasa kecewa jika aparat pajak lambat dalam melakukan pelayanan. Contohnya : penerbitan Surat Ketetapan Pajak (SKP), masih ada petugas yang menyelesaikan SKP lebih dari 6 hari kerja. Hal ini, membuat wajib pajak tidak puas dengan pelayanan yang diberikan karena prosesnya yang lama (Antonius, 2014).

Kondisi perpajakan yang menuntut keikutsertaan aktif wajib pajak dalam menyelenggarakan perpajakan membutuhkan kepatuhan wajib pajak yang tinggi. Jika wajib pajak tidak patuh, maka akan menimbulkan keinginan untuk melakukan tindakan penghindaran, pengelakan dan lalai dalam membayar pajak. Yang pada akhirnya tindakan tersebut menyebabkan penerimaan pajak negara berkurang. Dalam sistem *self assessment*, fungsi pemerintah dalam perpajakan meliputi pembinaan, pengawasan, dan penerapan sanksi administrasi salah satu bagian penting dalam fungsi pengawasan pajak adalah pemeriksaan dan penyidikan. Pemeriksaan berkaitan erat dengan kepatuhan wajib pajak melaksanakan kewajiban perpajakannya. Pemeriksaan yang dilakukan secara profesional oleh aparat pajak

merupakan bentuk penegakan hukum perpajakan. Direktorat Jenderal Pajak Kementerian Keuangan menguji kepatuhan dan memeriksa perusahaan properti masih mengalami kendala. Aparat pajak mengaku kesulitan mendapatkan data-data perusahaan properti, hingga saat ini Dirjen pajak masih ragu apakah para pengembang mau membuka data-data penjualan propertinya. Aparat pajak memerlukan data untuk menguji berapa biaya penjualan sebelum dilakukan pemeriksaan terhadap kepatuhan para pengembang properti. Pemeriksaan kepatuhan dilakukan lantaran adanya dugaan pengembang properti mengutip pajak penjualan dalam transaksi mereka. Selain wajib pajak tidak mau memberikan data, dokumen atau catatan pada saat pemeriksaan, masih ada kendala lain yang dihadapi yaitu kurangnya Sumber Daya Manusia (SDM) khususnya bagian fungsional pemeriksaan (Antonius, 2014).

Jumlah pemeriksa saat ini tidak sebanding dengan jumlah wajib pajak yang sangat banyak. Hal tersebut mempengaruhi proses pemeriksaan yang akan memakan waktu cukup lama, hal tersebut tidak efektif, banyak aparat pemeriksa pajak tidak profesional, penyebabnya kurangnya kemampuan dan integritas sehingga mengakibatkan mutu pemeriksaan rendah, dengan begitu dapat dikatakan bahwa ketidakpatuhan terjadi di Direktorat Jenderal Pajak. Wajib pajak seringkali khawatir saat harus menghadapi pemeriksaan yang dilakukan Dirjen pajak terhadap pemenuhan kewajiban perpajakannya karena wajib pajak kurang memahami ketentuan perpajakan yang berlaku bagi wajib pajak yang menjalankan prinsip *self assessment*. Apabila wajib pajak sudah melakukan seluruh ketentuan pajak dengan benar, wajib pajak tidak khawatir lagi saat diperiksa. Dalam dunia perpajakan

aktivitas pemeriksaan pada dasarnya adalah aktivitas normal, yang muncul sebagai konsekuensi dari penerapan *self assessment system* dalam mekanisme perpajakan di Indonesia.

Selain pelayanan dan pemeriksaan wajib pajak juga diperlukan sanksi perpajakan. Dalam peraturan perundang-undangan perpajakan sanksi pajak merupakan alat untuk mencegah wajib pajak melanggar peraturan pajak dimana sanksi pajak bisa dituruti/ ditaati/ dipatuhi oleh wajib pajak (Mardiasmo, 2016 : 52).

Sanksi pajak yang dikenakan kepada wajib pajak yang melanggar aturan perpajakan dapat berupa sanksi administrasi maupun sanksi pidana. Sanksi perpajakan adalah suatu kebijakan yang efektif untuk mencegah ketidakpatuhan wajib pajak. Meskipun demikian, masih banyak wajib pajak yang lalai dengan kewajibannya dalam membayar pajak. Hal ini mendorong kita untuk mengetahui apakah sanksi perpajakan sudah tidak layak lagi dipakai sebagai pemberi efek jera kepada wajib pajak, sehingga pengenaan sanksi perpajakan dapat dibenahi dan jika sanksi yang dikenakan dalam jumlah yang tinggi akan mendorong wajib pajak akan patuh terhadap kewajiban perpajakannya.

Menurut penelitian yang dilakukan (Sucandra dan Supadmi, 2016) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan wajib pajak restoran di Dinas Pendapatan Daerah/Pesedahan Agung Kabupaten Bandung.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan (I. Dewi & Supadmi, 2014) dengan judul penelitian pengaruh pemeriksaan pajak, kesadaran, kualitas pelayanan pada tingkat kepatuhan wajib pajak badan menemukan bahwa pemeriksaan pajak,

kesadaran dan kualitas pelayanan berpengaruh positif pada tingkat kepatuhan wajib pajak badan sebesar 78% dan sisanya 22% dipengaruhi oleh variabel lain.

Berdasarkan keterangan di atas peneliti tertarik untuk mengetahui lebih jauh tentang : **“Pengaruh Pelayanan, Pemeriksaan, dan Sanksi Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batam Selatan”**.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan uraian pada latar belakang penelitian di atas, penulis mengidentifikasi masalah penelitian sebagai berikut:

1. Kurangnya pelayanan aparat pajak dan kepatuhan wajib pajak orang pribadi di kota Batam.
2. Kurangnya pemeriksaan terhadap wajib pajak menyebabkan ketidakpatuhan wajib pajak di kota Batam
3. Sanksi yang kurang tegas menyebabkan wajib pajak tidak jera akan sanksi perpajakan di kota Batam.
4. Kurangnya kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Batam.

## **1.3 Batasan Masalah**

Batasan masalah ini dibuat agar penelitian lebih fokus dan tidak menyimpang dari arah dan sasaran penelitian, serta diketahui sejauh mana hasil penelitian ini dapat dimanfaatkan. Batasan masalah dalam penelitian ini adalah variabel yang diteliti. Oleh sebab itu, penulis membatasi hanya berkaitan dengan

pelayanan, pemeriksaan dan sanksi pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Penelitian mengarah kepada wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batam Selatan.

#### **1.4 Rumusan Masalah**

Berdasarkan batasan masalah diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah pelayanan berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batam Selatan?
2. Apakah pemeriksaan berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batam Selatan?
3. Apakah sanksi pajak berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batam Selatan?
4. Apakah pelayanan pajak, pemeriksaan pajak dan sanksi pajak secara simultan berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batam Selatan?

#### **1.5 Tujuan Penelitian**

Berkaitan dengan permasalahan yang telah dirumuskan di atas, maka tujuan penelitian yang ingin dicapai adalah :

1. Untuk menganalisis pengaruh pelayanan pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batam Selatan

2. Untuk menganalisis pengaruh pemeriksaan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batam Selatan
3. Untuk menganalisis pengaruh sanksi pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batam Selatan
4. Untuk menganalisis pengaruh pelayanan, pemeriksaan, dan sanksi pajak secara simultan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batam Selatan.

## **1.6 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

### **1.6.1 Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian ini penulis harapkan bisa berguna sebagai bahan masukan dan tambahan pembelajaran dalam mengembangkan ilmu akuntansi khususnya akuntansi perpajakan bagi :

#### **1. Bagi Universitas**

Dapat melakukan perbandingan apabila memiliki objek penelitian yang sama dan bagi mahasiswa atau peneliti berikutnya agar bertambah pengalaman dan wawasan tentang pelayanan pajak, pemeriksaan pajak serta sanksi pajak yang lebih bermutu terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

#### **2. Bagi Penulis**

Bahwa dengan melakukan penelitian ini diharapkan bertambah wawasan dan ilmu pengetahuan yang lebih luas tentang pelayanan pajak, pemeriksaan pajak dan sanksi pajak serta kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

### 3. Bagi Peneliti Lain

Dapat mempertimbangkan kelebihan dan kelemahan yang mungkin ditemukan dalam penelitian ini apabila ingin melakukan penelitian sejenis.

#### **1.6.2 Manfaat Praktis**

Secara nyata penelitian membantu memberikan ilmu kepada masyarakat, dan tolak ukur bagi mahasiswa/i mengenai pelayanan pajak, pemeriksaan pajak serta sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi sehingga dapat mengetahui dan memahami perpajakan yang berlaku di Indonesia.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Teori Dasar**

Setelah permasalahan, rumusan masalah dengan penelitian sudah diketahui, maka untuk selanjutnya menemukan teori, konsep, dan generalisasi hasil penelitian yang disajikan dalam tinjauan pustaka, disini akan dipaparkan teori yang tepat dan relevan pada variabel penelitian.

##### **2.1.1 Pengertian Pajak**

Pajak menurut Undang-Undang Nomor 16 tahun 2009 tentang perubahan keempat atas Undang-Undang Nomor 6 tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan pada pasal 1 ayat 1 yang berbunyi : “Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapat imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat (Mardiasmo, 2016 : 1).

Pajak adalah iuran rakyat kepada negara berdasarkan Undang-Undang yang dapat dipaksakan dengan tidak mendapatkan jasa timbal balik yang langsung dapat ditunjukkan dan untuk digunakan membayar pengeluaran umum. Dari pengertian di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa pajak memiliki unsur-unsur :

1. Iuran dari rakyat kepada negara  
Artinya yang berhak memungut pajak adalah negara, iuran tersebut berupa uang bukan barang.
2. Berdasarkan Undang-Undang  
Pajak dipungut berdasarkan Undang-Undang serta aturan pelaksanaannya.
3. Tanpa jasa timbal balik / kontraprestasi langsung  
Dalam pembayaran pajak tidak dapat ditunjukkan adanya kontraprestasi individual kepada pemerintah.
4. Pajak digunakan untuk pengeluaran umum yang bermanfaat bagi masyarakat luas.

### **2.1.2 Kepatuhan Wajib Pajak**

Menurut Tulenan, Sondakh dan Pinatik (2017) Kepatuhan wajib pajak adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Ini dapat diartikan bahwa wajib pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan aturan perundang-undangan yang berlaku tanpa perlu diadakan pemeriksaan, investasi seksama, peringatan atau ancaman dan penerapan sanksi baik hukum maupun administrasi.

Selanjutnya menurut (Pranata & Setiawan, 2015) kepatuhan pajak adalah suatu aturan yang secara teoritis dapat digambarkan dengan mempertimbangkan tiga jenis kepatuhan dalam pembayaran, kepatuhan dalam penyimpanan dan

kepatuhan dalam melaporkan. Wajib pajak patuh akan kewajibannya karena menganggap kepatuhan terhadap pajak adalah norma, kepatuhan pajak yang tidak meningkat akan mengancam upaya pemerintah untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat, wajib pajak bersedia melakukan kewajibannya tanpa paksaan dalam membayar pajak berdasarkan peraturan yang berlaku.

Menurut (Rahayu, 2017 : 193) kepatuhan wajib pajak adalah tulang punggung *self assessment*, dimana wajib pajak bertanggung jawab menetapkan sendiri kewajiban perpajakannya dengan akurat dan tepat waktu membayar dan melaporkan pajaknya. Menurut Kewajiban perpajakan yang taat ialah mengikuti wajib pajak dalam penentuan peraturan perundang-undangan. Kepatuhan pajak yaitu :

#### 1. Kepatuhan Pajak Formal

Kepatuhan pajak formal adalah kewajiban perpajakan taat dengan melaksanakan penentuan formal pajak. Penentuan formal pajak ialah:

- a. Tepat waktu dalam hal mendaftarkan diri sebagai wajib pajak untuk memperoleh NPWP maupun untuk ditetapkan memperoleh NPPKP
- b. Tepat waktu dalam menyetor pajak yang terutang
- c. Tepat waktu dalam memperoleh pajak yang sudah dibayar dan perhitungan perpajakan.

#### 2. Kepatuhan Pajak Material

Adalah kewajiban perpajakan taat dengan melakukan penentuan material pajak, yaitu:

- a. Tepat dalam menghitung pajak terutang sesuai dengan peraturan perpajakan.
- b. Tepat dalam memotong maupun memungut pajak (wajib pajak sebagai pihak ketiga).

#### **2.1.2.1 Kriteria Wajib Pajak Patuh**

Kepatuhan berarti patuh atau tunduk pada aturan yang berlaku, wajib pajak yang patuh adalah wajib pajak yang taat dan memenuhi serta melaksanakan kewajiban perpajakan tepat waktu dan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan Nomor 544/KMK.04/2000, wajib pajak dalam kategori wajib pajak patuh apabila memenuhi kriteria (Novitasari dan Hamta, 2017) sebagai berikut:

- a. Tepat waktu dalam menyampaikan surat pemberitahuan untuk semua jenis pajak dalam dua tahun terakhir.
- b. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak.
- c. Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan dalam jangka waktu sepuluh tahun terakhir.
- d. Wajib pajak yang laporan keuangannya untuk dua tahun terakhir di audit oleh akuntan publik dengan pendapat wajar tanpa pengecualian atau pendapatan dengan pengecualian.

### **2.1.2.2 Indikator Kepatuhan Wajib Pajak**

Menurut (Rahayu, 2017 : 194) indikator-indikator tentang kepatuhan wajib pajak adalah:

- a. Kepatuhan wajib pajak mengisi formulir SPT, mendaftarkan diri dengan benar
- b. Kepatuhan dalam melaporkan kembali Surat Pemberitahuan (SPT) dengan benar
- c. Kepatuhan dalam perhitungan dan pembayaran pajak dengan benar
- d. Kepatuhan dalam pembayaran tepat waktu dan tidak pernah menerima surat teguran.

Dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak untuk melakukan kewajiban perpajakannya dengan baik adalah ketentuan yang baik dalam mencapai manfaat retribusi pendapatan yang pada akhirnya kesenjangan ekonomi dan sosial yang ada dalam masyarakat dapat dikurangi dengan maksimal.

Salah satu faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah sanksi pajak, pengenaan sanksi pajak tanpa memandang bulu dan dilakukan secara konsekuen yang merupakan cara yang paling efektif, semakin berat sanksi maka akan semakin merugikan wajib pajak, dengan demikian wajib pajak akan patuh dalam membayar pajak bila memandang sanksi pajak yang lebih banyak merugikan, pengenaan sanksi pajak bertujuan untuk menciptakan kepatuhan wajib pajak dalam melakukan kewajiban perpajakannya.

### **2.1.3 Pelayanan Pajak**

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2011 tentang pelayanan publik, pelayanan merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dalam penelitian (Tulenan et al., 2017) pelayanan kepada pelanggan dikatakan bermutu bila memenuhi atau melebihi harapan pelanggan, atau semakin kecil kesenjangannya antara pemenuhan janji dengan harapan pelanggan adalah semakin mendekati ukuran mutu.

Berdasarkan penelitian (Sucandra & Supadmi, 2016) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Harapan dari diberikannya kualitas pelayanan yang baik yaitu wajib pajak dapat memperoleh kemudahan dalam perpajakan. Adanya pelayanan yang baik dapat membantu wajib pajak saat kesulitan atau permasalahan terkait perhitungan, penyetoran dan pelaporan yang dilakukan oleh wajib pajak sehingga wajib pajak merasa senang, semakin mengerti dan memahami akan kewajiban pajak yang harus dipenuhi. Itu artinya, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan semakin patuh wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Untuk mengatasi tunggakan pajak yang setiap tahun semakin meningkat sangat diperlukan kualitas pelayanan, pemeriksaan dan sanksi perpajakan yang merupakan cara untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan pajak adalah cara melayani (membantu, mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan) wajib pajak, dengan memberikan pelayanan yang baik, ramah, sopan dan tegas kepada wajib pajak mengenai kesulitan atau permasalahan terkait perpajakan sehingga wajib pajak merasa senang, mengerti dan semakin memahami akan kewajiban pajak yang harus dipenuhi.

Pelayanan aparat pajak adalah orang yang berupaya dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan wajib pajak serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan wajib pajak, kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap wajib pajak dalam membayar pajaknya. Oleh karena itu fiskus dituntut untuk memberikan pelayanan yang ramah, adil, dan tegas setiap saat kepada wajib pajak serta dapat memupuk kesadaran masyarakat tentang tanggung jawab membayar pajak. Pemberian jasa fiskus kepada wajib pajak besar manfaatnya sehingga dapat menimbulkan kesadaran wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya (Ariani dan Utami, 2016)

Menurut (Sucandra dan Supadmi, 2016) pelayanan dalam bidang perpajakan merupakan salah satu indikator kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Kualitas dan kenyamanan yang didapatkan wajib pajak akan membawa pengaruh baik pada kepatuhan pajak. Lemah dan buruknya kualitas pelayanan perpajakan menyebabkan kurangnya partisipasi masyarakat dalam kepatuhan pajak akan mempengaruhi *tax ratio*. Ada banyak faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak menurun dari segi pelayanan yang dianggap kurang memuaskan. Faktor dari wajib pajak sendiri berupa:

1. Efisiensi waktu
2. Jarak yang jauh ke KPP untuk memenuhi kewajibannya
3. Fasilitas pelayanan yang membuat kurang nyaman
4. Pelayanan fiskus yang dinilai kurang memuaskan kepentingan wajib pajak
5. Kurangnya kesadaran dari wajib pajak itu sendiri.

#### **2.1.3.1 Layanan Fiskus Terhadap Wajib Pajak**

Pelayanan yang berkualitas yang diberikan kepada wajib pajak menurut (Herbert Tena, Sondakh, dan Warongan, 2017) antara lain:

1. Prosedur administrasi pajak dibuat sederhana tujuannya agar mudah dipahami semua wajib pajak baik berupa pendaftaran NPWP, adanya sistem informasi perpajakan dan sistem administrasi perpajakan sehingga sistem ini menjadikan pelayanan prima kepada wajib pajak menjadi semakin nyata.
2. Aparat pajak diharapkan memiliki kompetensi dalam *skill, knowledge* dan *expereince* dalam hal kebijakan perpajakan, administrasi, perundang-undangan, pelayanan tempat pembayaran wajib pajak dan memberikan penjelasan terhadap wajib pajak dengan ramah agar wajib pajak benar-benar paham sesuai yang diharapkan.
3. KPP memberikan kemudahan dalam pembayaran yang dilakukan melalui e-Banking yang dilakukan dimana saja, disediakan sistem pelaporan melalui e-SPT dan e-Filling yang dapat dilakukan secara online melalui e-register dari website pajak.

4. KPP memberikan perluasan Tempat Pelayanan Terpadu (TPT), dengan pelayanan ini diharapkan dapat meningkatkan pelayanan wajib pajak dengan menetapkan suatu pelayanan terpadu untuk setiap KPP, sehingga dapat memberikan pelayanan kepada wajib pajak tanpa harus mendatangi masing-masing seksi.

Menurut (Dewi dan Supadmi, 2014) adapun beberapa indikator yang harus dipenuhi oleh aparat pajak / Fiskus untuk meningkatkan penerimaan wajib pajak dan untuk membangun citra yang baik dalam perpajakan yaitu :

1. Kelengkapan fasilitas, alat komunikasi dan pegawai (SDM)
2. Kemampuan memberikan pelayanan dengan segera
3. Ketersediaan dan ketanggapan pegawai untuk menangani masalah dan menjawab pertanyaan wajib pajak
4. Pengetahuan dan kesopanan aparat untuk menimbulkan rasa kepercayaan kepada wajib pajak
5. Komunikasi yang baik dan ketulusan dalam melayani wajib pajak.

### **2.1.3.3 Pengaruh Pelayanan terhadap Kepatuhan Pajak**

Kepatuhan perpajakan merupakan suatu bentuk kesediaan pemenuhan kewajiban bagi wajib pajak sesuai dengan aturan yang berlaku, adanya peningkatan pelayanan yang memuaskan bagi wajib pajak diharapkan dapat menciptakan kenyamanan dan kemudahan dalam memenuhi kewajiban pajak.

Dalam penelitian (Dewi dan Supadmi, 2014) dikatakan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dapat dilakukan melalui kualitas pelayanan. Hasil

penelitiannya menemukan bahwa untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya kualitas pelayanan harus ditingkatkan oleh aparat pajak.

Memberikan pelayanan dengan baik terhadap wajib pajak akan membuat wajib pajak senantiasa dapat memenuhi segala kewajiban dan haknya, karena wajib pajak akan merasa senang serta dimudahkan dan terbantu dalam menyelesaikan kewajiban-kewajibannya dibidang perpajakan. Dalam penelitian (Sucandra dan Supadmi, 2016) dikatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan wajib pajak. Dari uraian di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan pajak sangat berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

#### **2.1.4 Pemeriksaan Pajak**

Pemeriksaan adalah serangkaian kegiatan menghimpun atau mengolah data keterangan, dan/atau bukti yang dilaksanakan secara objektif dan profesional berdasarkan suatu standar pemeriksaan untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan dan/atau untuk tujuan lain dalam rangka melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (Mardiasmo, 2016 : 56 ).

##### **2.1.4.1 Sasaran Pemeriksaan**

Menurut Mardiasmo (2016) yang menjadi sasaran maupun penyidikan adalah untuk mencari adanya:

1. Interpretasi Undang-undang yang tidak benar
2. Kesalahan hitung
3. Penggelapan secara khusus dari penghasilan

4. Pemotongan dan pengurangan tidak sesungguhnya, yang dilakukan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

#### **2.1.4.2 Ruang Lingkup Pemeriksaan**

Pemeriksaan dilakukan dengan tujuan untuk menguji kepatuhan wajib pajak yang mengajukan permohonan pengembalian kelebihan pembayaran pajak (Mardiasmo, 2016 : 57 ). Selain itu, juga dapat dilakukan dalam hal:

1. Wajib pajak menyampaikan surat pemberitahuan yang menyatakan lebih bayar
2. Wajib pajak yang telah diberikan pengembalian pendahuluan kelebihan pembayaran pajak
3. Wajib pajak menyampaikan surat pemberitahuan yang menyatakan rugi
4. Wajib pajak yang melakukan penggabungan, peleburan, pemekaran, likuidasi, pembubaran, atau akan meninggalkan Indonesia untuk selamanya.
5. Wajib pajak melakukan pembubaran tahun buku atau metode pembukuan atau karena dilakukannya penilaian kembali aktiva tetap
6. Wajib pajak tidak menyampaikan atau menyampaikan surat pemberitahuan tetapi melampaui jangka waktu yang telah ditetapkan dalam surat teguran yang terpilih untuk dilakukan pemeriksaan berdasarkan analisis risiko; atau
7. Wajib pajak menyampaikan surat pemberitahuan yang terpilih untuk dilakukan pemeriksaan berdasarkan analisis risiko.

#### **2.1.4.3 Tujuan Pemeriksaan Pajak**

Tujuan utama dari dilaksanakannya pemeriksaan pajak adalah untuk menumbuhkan perilaku kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan (*tax compliance*), yaitu dengan jalan penegakkan hukum (*law enforcement*) sehingga akan berdampak pada peningkatan penerimaan pajak pada KPP yang akan masuk dalam kas negara. Dengan demikian, pemeriksaan pajak merupakan pagar penjaga agar wajib pajak tetap mematuhi kewajibannya (Mandagi, 2014).

Menurut keputusan Menteri Keuangan Nomor 545/KMK/04/2000 tentang tata cara pemeriksaan pajak, tujuan pemeriksaan pajak ini terbagi menjadi dua (Wahda, Bagianto dan Yuniarti, 2018 : 137) , yaitu:

1. Menguji kepatuhan wajib pajak (perorangan maupun badan) dalam rangka memberikan kepastian hukum, keadilan dan pembinaan kepada wajib pajak.
2. Tujuan lain dalam rangka melaksanakan peraturan perpajakan yang berlaku,

#### **2.1.4.4 Pengaruh Pemeriksaan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Pemeriksaan pajak adalah salah satu pilar sebagai penegak hukum yang dilakukan pemerintah dalam rangka *self assessment*. Dalam penelitian (Sucandra dan Supadmi, 2016) pemeriksaan pajak adalah salah satu strategi yang mampu untuk mencapai kepatuhan pajak, serta menyimpulkan pemeriksaan pajak bertujuan untuk mengurangi masalah penggelapan pajak, penghindaran pajak dan penyimpangan pajak lainnya dan untuk meningkatkan kepatuhan pajak. Dalam

penelitian ini ditemukan bahwa pemeriksaan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

### **2.1.5 Sanksi Pajak**

Sebagaimana diatur dalam pasal 39 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang perubahan Ketiga atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan bahwa bagi wajib pajak dengan sengaja tidak mendaftarkan diri, atau menyalahgunakan atau menggunakan tanpa hak NPWP, pengukuhan PKP, sehingga dapat menimbulkan kerugian pada negara, diancam dengan pidana penjara paling singkat 6 (enam) bulan dan paling lama 6 (enam) tahun dan denda paling sedikit 2 (dua) kali jumlah pajak terutang yang tidak atau kurang dibayar (Waluyo, 2017 : 30). Setiap orang yang dengan sengaja:

1. Tidak mendaftarkan diri, menyalahgunakan atau menggunakan tanpa hak NPWP
2. Tidak menyampaikan SPT
3. Menyampaikan SPT dan/atau keterangan yang isinya tidak benar atau tidak lengkap
4. Menolak untuk dilakukan pemeriksaan
5. Memperlihatkan pembukuan, pencatatan, atau dokumen lain yang palsu atau dipalsukan
6. Tidak menyelenggarakan pembukuan atau pencatatan
7. Tidak menyetorkan pajak yang telah dipotong atau dipunggut

Sehingga dapat menimbulkan kerugian pada pendapatan Negara, dipidana dengan pidana penjara paling lama 6 (enam) tahun dan denda paling tinggi 4 (empat) kali jumlah pajak terutang yang tidak atau kurang dibayar (Waluyo, 2017 : 31).

Menurut (Mardiasmo, 2016 : 62) 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 agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Sanksi pajak terbagi dua yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana, sanksi administrasi merupakan pembayaran kerugian kepada negara, khususnya berupa bunga dan kenaikan. Sanksi pidana merupakan siksaan atau penderitaan dan suatu alat terakhir hukum yang digunakan fiskus agar norma perpajakan dipatuhi.

#### **2.1.5.1 Sanksi Pidana**

Menurut ketentuan perundang-undangan perpajakan ada 3 macam sanksi pidana, denda pidana, kurungan, dan penjara (Mardiasmo, 2016 : 63) yaitu:

1. Denda pidana, sanksi berupa denda pidana selain dikenakan kepada wajib pajak ada juga diancamkan kepada pejabat pajak atau kepada pihak ketiga yang melanggar norma, denda pidana dikenakan kepada tindak pidana yang bersifat pelanggaran maupun bersifat kejahatan.
2. Pidana kurungan, hanya diancamkan kepada tindak pidana yang bersifat pelanggaran.
3. Pidana penjara, sama halnya pidana kurungan, merupakan hukuman perampasan kemerdekaan, pidana penjara diancamkan terhadap kejahatan.

Ancaman pidana penjara tidak ada yang ditujukan kepada pihak ketiga, adanya kepada pejabat dan kepada wajib pajak.

Ketentuan mengenai sanksi pidana di bidang perpajakan diatur/ditetapkan dalam UU No.6 Tahun 1983 sebagaimana telah diubah terakhir dengan UU No.28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tatacara Perpajakan dan UU No.12 Tahun 1985 sebagaimana telah diubah dengan UU No.12 Tahun 1994 tentang pajak bumi dan bangunan.

#### **2.1.5.2 Sanksi Administrasi**

Menurut (Mardiasmo, 2016 : 64) sanksi administrasi terbagi menjadi tiga, yaitu:

1. Bunga 2% perbulan
  - a. Pembetulan sendiri SPT (SPT Tahunan atau SPT Masa) tetapi belum diperiksa.
  - b. Dari penelitian rutin
    1. Pph pasal 25 tidak/kurang bayar
    2. Pph pasal 21, 22, 23, dan 26 serta PPn yang terlambat bayar
    3. SKPKB, STP, SKPKBT tidak/kurang dibayar atau terlambat dibayar
    4. SPT salah tulis/salah hitung.
  - c. Dilakukan pemeriksaan, pajak kurang bayar (maksimum 24 bulan)
  - d. Pajak diangsur/ditunda : SKPKB, SKKPP, STP
  - e. SPT tahunan PPh ditunda, pajak kurang bayar.
2. Denda administrasi

- a. Tidak/terlambat memasukkan/menyampaikan SPT cara membayar/menagih adalah STP ditambah Rp 100.000,00 atau Rp 500.000,00 atau Rp 1.000.000,00
- b. Pembetulan sendiri, SPT tahunan atau SPT masa tetapi belum disidik cara membayar/menagih adalah SSP ditambah 150%
- c. Khusus PPN : Tidak melaporkan usaha, tidak membuat/mengisi faktur, melanggar larangan membuat faktur (PKP yang tidak dikukuhkan) cara membayar/menagih SSP/SPKPB (ditambah 2% denda dari dasar pengenaan)
- d. khusus PBB: STP, SKPKB tidak/kurang dibayar atau terlambat dibayar, pajak kurang dibayar cara membayar/menagih adalah STP + denda 2% (maksimum 24 bulan), SKPKB + denda administrasi dari selisish pajak yang terutang.

### 3. Kenaikan 50% dan 100%

**Tabel 2.1** kenaikan 50% dan 100% denda administrasi

No	Masalah	Cara Menagih
1.	Dikeluarkan SKPKB dengan pengitungan secara jabatan: 1. Tidak memasukan SPT:	

	a. SPT tahunan (PPh 29) b. SPT tahunan (PPh 21, 23, 26 dan PPN) 2. Tidak menyelenggarakan pembukuan sebagaimana dimaksud dalam pasal 28 KUP 3. Tidak memperlihatkan buku/dokumen, tidak memberikan keterangan, tidak memberikan bantuan guna kelancaran pemeriksaan, sebagaimana dimaksud pasal 29 4. Pengajuan keberatan ditolak/ditambah 5. Pengajuan banding ditolak/ditambah.	SKPKB ditambah kenaikan 50% SKPKB ditambah kenaikan 100% SKPKB 50% PPh pasal 29 100% PPh pasal 21, 23, 26 dan PPN SKPKB 50% PPh pasal 29 100% PPh pasal 21, 23, 26 dan PPN SKPKB ditambah kenaikan 50% SKPKB ditambah kenaikan 100%
2.	Dikeluarkan SKPKBT karena : ditemukan data baru, data semula yang belum terungkap setelah dikeluarkan SKPKB	SKPKBT 100%
3.	Khusus PPN: Dikeluarkan SKPKB karena pemeriksaan, di mana PKP tidak seharusnya mengkompensasi selisih lebih, menghitung tarif 0% diberi restitusi pajak.	SPKB 100%

Sumber : Mardiasmo (2016:65)

## 2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu akan bermanfaat dan bermakna jika judul dan variabel-variabel yang digunakan sebagai bahan pertimbangan memiliki hubungan dengan penelitian yang ingin kita lakukan. Penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini adalah :

Pranata (2015) dengan judul penelitian : “Pengaruh sanksi perpajakan, kualitas pelayanan dan kewajiban moral pada kepatuhan wajib pajak”. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh sanksi perpajakan, kualitas pelayanan

dan kewajiban moral terhadap kepatuhan wajib pajak. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sanksi perpajakan, kualitas pelayanan, dan kewajiban moral berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak restoran Dinas Pendapatan Kota Denpasar.

Tulenan (2017) dengan judul penelitian : “Pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Bitung”. Penelitian dilakukan bertujuan untuk mengetahui bahwa pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Bitung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus dan sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Dewi (2014) dengan judul penelitian : “Pengaruh pemeriksaan pajak, kesadaran, kualitas pelayanan pada tingkat kepatuhan wajib pajak badan”. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh pemeriksaan pajak, kesadaran, kualitas pelayanan pada tingkat kepatuhan wajib pajak badan. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linear berganda. Berdasarkan analisis yang dilakukan menunjukkan bahwa pemeriksaan pajak, kesadaran, dan kualitas pelayanan berpengaruh positif pada tingkat kepatuhan wajib pajak badan pada KPP Madya Denpasar dengan jumlah responden 100 wajib pajak badan yang terdaftar.

Sucandra (2016) dengan judul penelitian : “ Pengaruh kualitas pelayanan, pemeriksaan pajak, pengetahuan perpajakan dan sanksi perpajakan pada kepatuhan

wajib pajak restoran”. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, pemeriksaan pajak, pengetahuan perpajakan dan sanksi perpajakan pada kepatuhan wajib pajak restoran. Metode yang dilakukan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, pemeriksaan pajak, pengetahuan perpajakan dan sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan wajib pajak pada restoran di Dinas Pendapatan Daerah/Pasedahan Agung Kabupaten Bandung.

Mahdi (2017) dengan judul penelitian : “Pengaruh kesadaran wajib pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Banda Aceh”. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Banda Aceh. Penelitian ini menggunakan *simple random sampling*, hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak dan sanksi pajak mempunyai pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Dicriyani (2016) dengan judul penelitian :” Pengaruh kualitas pelayanan dan pengetahuan perpajakan pada perilaku kepatuhan wajib pajak dengan niat sebagai pemoderasi.” Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan pengetahuan perpajakan pada perilaku kepatuhan wajib pajak dengan niat pemoderasi. Analisis yang digunakan adalah *moderasi regression analysis* (MRA). Hasil penelitian yang dilakukan adalah kualitas pelayanan pajak

tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dan pengetahuan perpajakan berpengaruh pada perilaku kepatuhan wajib pajak.

(Herbert Tena et al., 2017) dengan judul penelitian : “Pengaruh pemahaman wajib pajak, kesadaran pajak, sanksi perpajakan dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak”. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh pemahaman wajib pajak, kesadaran pajak, sanksi pajak dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Manado. Metode analisis menggunakan regresi linear berganda, hasil penelitian menunjukkan bahwa pemahaman wajib pajak, kesadaran pajak dan sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Manado, sedangkan pelayanan fiskus tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Manado.

(Wahyono, Rahmawati, Lubis, & Hamonangan, 2018) dengan judul penelitian : “Pengaruh pemeriksaan pajak, sanksi pajak, sosialisasi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak badan”. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh pemeriksaan pajak, sanksi pajak, sosialisasi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak badan. Metode analisis yang digunakan regresi linier berganda menggunakan instrumen kuesioner, yang dibuat berdasarkan kerangka teoritis, dan telah valid dan reliabel. Hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh antara pemeriksaan pajak, sanksi pajak, dan sosialisasi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak badan secara simultan.

Wahda, Bagianto dan Yuniati (2018) dengan judul penelitian : “Pengaruh pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dan dampaknya terhadap

efektivitas penerimaan pajak penghasilan badan”. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh pemeriksaan pajak terhadap wajib pajak dan dampaknya terhadap efektivitas penerimaan pajak penghasilan badan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *path analysis*, dengan teknik pengumpulan data penyebaran kuesioner, pengolahan data dengan metode statistik nonparametrik dengan menggunakan analisis regresi berganda. Hasil penelitian membuktikan bahwa pemeriksaan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Brata, Yuningsih dan Kesuma (2017) dengan judul penelitian : “Pengaruh kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas di kota Samarinda”. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan mengkaji tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas di kota Samarinda. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak dan sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan pelayanan fiskus memberikan pengaruh tidak signifikan dan mempunyai hubungan yang negatif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Sari dan Nuswantara (2017) dengan judul penelitian : “*The influence of tax amnesty benefit perception to taxpayer compliance*”. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan *path analysis*, dengan teknik slovin. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *tax amnesty benefit* dan *tax compliance* berpengaruh positif terhadap *quality of service*.

Ardy, Kristanto, dan Damayanti (2018) dengan judul penelitian: “*Indonesian taxpayers’ compliance : A meta-analysis*”. Penelitian ini digunakan untuk mengetahui pengaruh *meta-analysis* terhadap *taxprayers’ compliance*. Dengan menggunakan teknik analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *meta-analysis* berpengaruh positif terhadap *taxprayers’ compliance*.

## **2.3 Kerangka Pemikiran**

### **2.3.1 Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Dalam penelitian (Dewi dan Noviyari, 2017) dikatakan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dapat dilakukan melalui kualitas pelayanan. Hasil penelitiannya menemukan bahwa untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kepatuhan perpajakannya kualitas pelayanan harus ditingkatkan oleh aparat pajak.

Setiap organisasi atau perusahaan berusaha memuaskan kebutuhan dan keinginan pelanggan dengan memperbaiki kualitas pelayanan dalam penelitian (Pranata dan Setiawan, 2015) jika wajib pajak puas dengan pelayanan dan kinerja yang ditawarkan oleh aparat pajak, maka wajib pajak akan membalas dengan memberikan penilaian yang tinggi. Ada lima dimensi untuk menilai kualitas pelayanan adalah bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Berdasarkan hasil penelitian (Sucandra dan Supadmi, 2016) bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

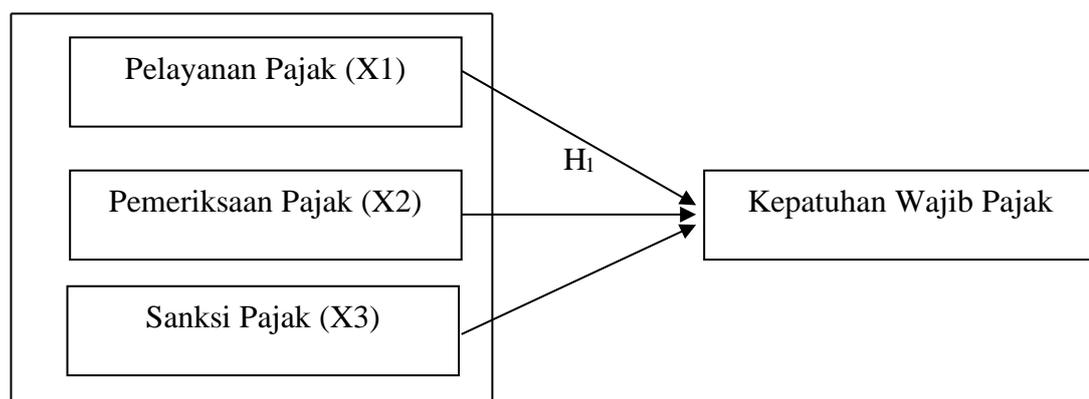
### **2.3.2 Pengaruh Pemeriksaan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

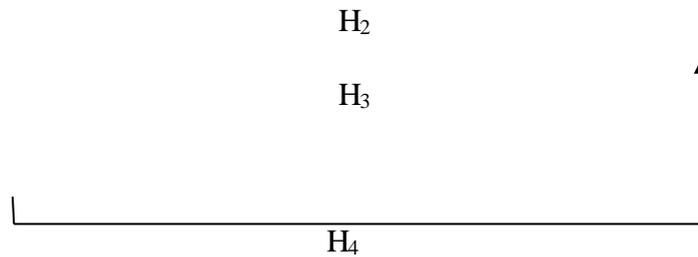
Pemeriksaan pajak adalah salah satu pilar sebagai penegak hukum yang dilakukan pemerintah dalam rangka sistem *self assessment*. Dalam penelitian (Sucandra dan Supadmi, 2016) pemeriksaan pajak adalah salah satu strategi yang mampu untuk mencapai kepatuhan pajak, serta menyimpulkan pemeriksaan pajak bertujuan untuk mengurangi masalah penggelapan pajak, penghindaran pajak dan penyimpangan pajak lainnya dan untuk meningkatkan kepatuhan pajak. Dalam penelitian ini diketahui bahwa pemeriksaan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

### 2.3.3 Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Sanksi pajak merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan akan dituruti/ditaati/dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan adalah alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Mardiasmo, 2016 : 62)

Penerapan sanksi diterapkan sebagai akibat tidak dipatuhinya kewajiban perpajakan oleh wajib pajak sebagaimana yang tercantum dalam undang-undang perpajakan. Pengenaan sanksi kepada wajib pajak dapat menyebabkan terpenuhinya kewajiban perpajakan oleh wajib pajak sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak itu sendiri. Dalam penelitian yang dilakukan oleh (Mahdi dan Ardiati, 2017) bahwa sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Banda Aceh.





**Gambar 2.1** Kerangka Pemikiran

## 2.4 Hipotesis Penelitian

Menurut (Sugiyono, 2016 : 64) hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian dinyatakan dalam bentuk pertanyaan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru berdasarkan pada teori relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data.

Hipotesis adalah jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, dan belum merupakan jawaban empiris. Dengan menguji hipotesis dan menegaskan pikiran hubungan, diharapkan bahwa solusi dapat ditemukan untuk mengatasi masalah yang dihadapi. Berdasarkan kerangka pemikiran di atas, maka peneliti mengajukan hipotesis sebagai berikut :

- H<sub>1</sub> : Pelayanan berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batam Selatan.
- H<sub>2</sub> : Pemeriksaan berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batam Selatan.
- H<sub>3</sub> : Sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batam Selatan.

H<sub>4</sub> : Pelayanan, pemeriksaan, dan sanksi pajak berpengaruh positif secara simultan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batam Selatan.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

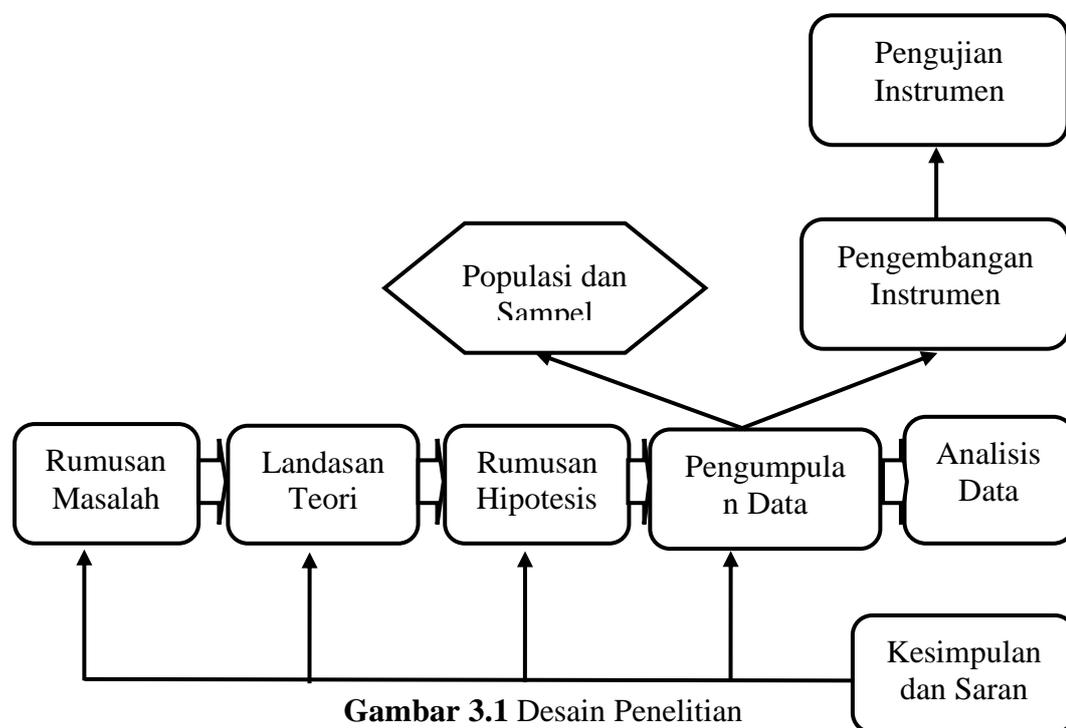
#### **3.1 Desain Penelitian**

Penelitian ini dilakukan dengan keterlibatan secara langsung ke lapangan terhadap semua kegiatan yang dilakukan oleh objek penelitian dalam waktu tertentu sehingga diperoleh gambaran secara langsung dan utuh di lapangan. Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dan verifikatif dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian kuantitatif yang melibatkan relasi variabel terhadap objek penelitian yang bersifat sebab dan akibat (kausal), sehingga dalam penelitian adanya variabel independen dan dependen (Sugiyono, 2016).

Menurut (Sugiyono, 2016 : 53) penelitian deskriptif ini bertujuan untuk menggambarkan secara tepat sifat-sifat suatu individu, keadaan, gejala, kelompok tertentu untuk menentukan frekuensi adanya hubungan tertentu antara gejala satu dengan gejala yang lain dalam masyarakat. Adapun metode verifikatif adalah memeriksa benar tidaknya apabila dijelaskan untuk menguji suatu cara dengan atau tanpa perbaikan yang telah dilakukan ditempat lain dengan mengatasi masalah serupa dalam kehidupan.

Dengan menerapkan metode kuantitatif pada praktek penelitian, maka akan diperlukan suatu desain penelitian yang sesuai dengan kondisi, seimbang dan dalam dangkalnya penelitian yang akan dilakukan, meneliti dengan data yang sudah ada lebih tepat kalau dinamakan membuat laporan dari pada melakukan

penelitian, karena pada prinsipnya meneliti adalah melakukan pengukuran, maka harus ada alat ukur yang baik, alat ukur dalam penelitian biasanya dinamakan instrumen penelitian. Jadi, instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati, secara spesifik semua fenomena ini disebut variabel penelitian. Adapun desain pada penelitian ini yaitu :



**Gambar 3.1** Desain Penelitian

Sumber: (Sugiyono, 2016 : 30)

Dalam penelitian kuantitatif yang dilandasi pada suatu asumsi bahwa suatu gejala itu dapat diklasifikasikan, dan hubungan gejala bersifat kausal (sebab akibat). Paradigma penelitian diartikan sebagai pola pikir yang menunjukkan hubungan antara variabel yang akan diteliti sekaligus mencerminkan jenis dan jumlah rumusan masalah yang perlu dijawab melalui penelitian, teori yang digunakan

untuk merumuskan hipotesis, jenis dan jumlah hipotesis, dan teknik analisis statistik yang akan digunakan (Sugiyono, 2016).

### **3.2 Operasional Variabel**

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 kesimpulannya (Sugiyono, 2016).

Pada penelitian ini menggunakan dua jenis variabel yaitu variabel bebas (*independent*) atau disebut juga variabel yang mempengaruhi, dan variabel terikat (*dependent*) yaitu variabel yang dipengaruhi.

#### **3.2.1 Variabel Independen (Variabel Bebas)**

Menurut (Sugiyono, 2016 : 39) variabel independen adalah sering disebut sebagai variabel stimulus, *predictor*, *antecedent*. Dalam bahasa Indonesia disebut variabel bebas. Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya dependen (terikat). Dalam penelitian ini terdapat tiga variabel bebas yaitu pelayanan (X1), pemeriksaan (X2), dan sanksi pajak (X3).

##### **1. Pelayanan (X1)**

Pelayanan perpajakan adalah pelayanan yang diberikan oleh pemerintah atau fiskus dengan pelayanan yang bisa memberikan keputusan kepada pelanggan dan tetap memenuhi standar pelayanan yang dipertanggungjawabkan, serta dilakukan dengan terus-menerus. Pelayanan yang dikatakan berkualitas adalah keramahan dan kesigapan petugas dalam melayani wajib pajak dan didukung dengan fisik berupa

kenyamanan interior dan eksterior. Dalam pelayanan perpajakan pada umumnya berpusat pada pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen dan ketetapan penyampaiannya untuk mengimbangi keinginan konsumen (Novitasari & Hamta, 2017).

Menurut (Rahayu dan Kurnia, 2017: 162) indikator-indikator dari pelayanan terhadap wajib pajak adalah:

1. Pelayanan dilaksanakan oleh instansi pemerintah
2. Pelayanan bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan undang-undang.
3. Pelayanan tidak berorientasi pada laba.

## **2. Pemeriksaan (X2)**

Menurut Soemarso (2010 : 60) indikator-indikator pemeriksaan pajak adalah

:

1. Integritas pemeriksa
2. Pendidikan dan pelatihan teknis pemeriksa
3. Pemeriksaan di tempat wajib pajak
4. Pemeriksaan atas buku-buku, catatan-catatan, dan dokumen-dokumen
5. Pemberitahuan hasil pemeriksaan

## **3. Sanksi Pajak (X3)**

Menurut (Wahyono et al., 2018) sanksi pajak adalah suatu tindakan yang diberikan kepada wajib pajak ataupun pejabat yang berhubungan dengan pajak yang melakukan pelanggaran baik secara sengaja maupun karena alpa. Kepatuhan wajib pajak akan ditentukan berdasarkan persepsi wajib pajak tentang seberapa kuat

dan tegas sanksi pajak mampu mendukung perilaku wajib pajak untuk taat pajak (Brata, Yuningsih, & Dkk, 2017).

Menurut (Ariesta dan Latifa, 2017) indikator-indikator sanksi perpajakan adalah :

1. Pengenaan sanksi yang berat untuk mendidik wajib pajak
2. Sanksi pajak harus tegas tanpa toleransi
3. Sanksi pajak harus sesuai dengan besar kecilnya pelanggaran
4. Penerapan sanksi harus sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

### **3.2.2 Variabel Dependen (Variabel Terikat)**

Variabel dependen sering disebut sebagai variabel output, kriteria, konsekuen (Sugiyono, 2016 : 39). Dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel terikat. Variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas.

Dalam penelitian ini yang menjadi variabel terikatnya adalah kepatuhan wajib pajak. Kepatuhan wajib pajak adalah tulang punggung *self assessment*, dimana wajib pajak bertanggung jawab menetapkan sendiri kewajiban perpajakan dengan akurat dan tepat waktu membayar dan melaporkan pajaknya ( Rahayu, 2017).

Menurut (Rahayu, 2010) indikator-indikator kepatuhan wajib pajak adalah:

1. Kepatuhan wajib pajak mengisi SPT dan mendaftarkan diri dengan benar.
2. Kepatuhan dalam melaporkan kembali SPT dengan benar.
3. Kepatuhan dalam perhitungan dan pembayaran pajak dengan benar.

4. Kepatuhan dalam pembayaran tepat waktu dan tidak pernah menerima surat teguran.

**Tabel 3.1** Operasional Variabel

<b>Variabel</b>	<b>Pengertian</b>	<b>Indikator</b>	<b>Skala</b>
Pelayanan Perpajakan (X1)	Pelayanan perpajakan adalah pelayanan yang diberikan oleh pemerintah atau fiskus dengan pelayan yang bisa memberikan keputusan kepada wajib pajak dengan tetap mematuhi standar pelayanan yang dipertanggung jawabkan, serta dilakukan dengan terus-menerus.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan yang dilakukan oleh instansi pemerintah/fiskus.</li> <li>2. Pelayanan bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan undang-undang.</li> <li>3. Pelayanan tidak berorientasi laba. (Rahayu, 2017 : 162)</li> </ol>	Skala Likert 1-5
Pemeriksaan Perpajakan (X2)	Pemeriksaan perpajakan adalah serangkaian kegiatan menghimpun dana, mengolah data atau keterangan lainnya yang digunakan untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan dan untuk melaksanakan ketentuan perundang-undangan perpajakan.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Integritas pemeriksa</li> <li>2. Pendidikan dan pelatihan teknis pemeriksa</li> <li>3. Pemeriksaan ditempat wajib pajak</li> <li>4. Pemeriksaan atas buku-buku, catatan-catatan, dan dokumen-dokumen</li> <li>5. Pemberitahuan hasil pemeriksaan. (Soemarso, 2010 : 60)</li> </ol>	Skala Likert 1-5
Sanksi Pajak (X3)	Sanksi pajak adalah suatu tindakan yang diberikan kepada wajib pajak ataupun pejabat yang berhubungan dengan pajak yang melakukan pelanggaran baik secara sengaja maupun karena alpa.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengenaan sanksi yang berat untuk mendidik wajib pajak</li> <li>2. Sanksi pajak harus tegas tanpa toleransi</li> <li>3. Sanksi pajak harus sesuai dengan besar kecilnya pelanggaran</li> <li>4. Penerapan sanksi harus sesuai dengan</li> </ol>	Skala Likert 1-5

		ketentuan yang berlaku. (Arista dan Latifah : 2017)	
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Kepatuhan wajib pajak adalah suatu aturan yang secara teoritis dapat digambarkan dengan mempertimbangkan tiga jenis kepatuhan dalam pembayaran, kepatuhan dalam penyampaian, dan kepatuhan dalam melaporkan.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepatuhan wajib pajak mengisi SPT dan mendaftarkan diri dengan benar.</li> <li>2. Kepatuhan dalam melaporkan kembali SPT dengan benar.</li> <li>3. Kepatuhan dalam perhitungan dan pembayaran pajak dengan benar.</li> <li>4. Kepatuhan dalam pembayaran tepat waktu dan tidak pernah menerima surat teguran. ( Rahayu dan Kurnia, 2017 :194)</li> </ol>	Skala Likert 1-5

### 3.3 Sumber Data

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan data primer dan sekunder. Menurut Sujarweni (2015) data primer yaitu data yang diperoleh dari responden melalui kuesioner, kelompok fokus dan panel atau juga data hasil wawancara peneliti dengan narasumber. Pengumpulan data primer dalam penelitian ini adalah dengan cara menyebarkan kuesioner dan melakukan wawancara secara langsung dengan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batam Selatan, Kota Batam.

Data sekunder adalah berdasarkan hasil penelitian orang lain atau lewat dokumen yang dibuat untuk maksud yang berbeda (Sugiyono, 2016 : 225). Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari buku-buku dan jurnal-jurnal terdahulu

tentang perpajakan dan dari dokumen-dokumen atau data-data yang ada pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batam Selatan, Kota Batam.

### **3.4 Populasi dan Sampel**

#### **3.4.1 Populasi**

Populasi merupakan lingkungan yang terdiri atas objek/subjek yang memiliki fasilitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2016 : 80). Dalam penelitian ini populasi yang digunakan adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batam Selatan, Kota Batam.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan wajib pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batam Selatan pada tahun 2019 sebanyak 307.006 wajib pajak orang pribadi sebagai populasi.

#### **3.4.2 Sampel**

Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Maka, tidak semua wajib pajak orang pribadi yang terdaftar pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batam Selatan yang dijadikan objek penelitian. Guna efisiensi waktu dan biaya, maka dilakukan pengambilan sampel. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus benar-benar representatif (mewakili) (Sugiyono, 2016 : 120).

Dalam penelitian ini, jumlah sampel dihitung dengan menggunakan rumus slovin sebagai berikut :

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

**Rumus 3.1** Rumus Slovin

Keterangan

$n$  : Jumlah sampel

$N$  : Jumlah populasi

$e$  : Tingkat toleransi terjadinya kesalahan ( dalam penelitian ini ditetapkan 10%).

Berdasarkan rumus slovin diatas, maka dapat diperoleh sampel sebagai berikut:

$$n = \frac{307.006}{1 + 307.006 (10\%)^2}$$

$$n = \frac{307.006}{1 + 307.006(0,01)}$$

$$n = \frac{307.006}{1 + 3.070,06}$$

$$n = \frac{307.006}{3.071,06}$$

$$n = 99,96 = 100 \text{ sampel}$$

Banyak populasi 100 responden dengan tingkat toleransi terjadinya kesalahan pengambilan sampel yang ditolerir 10%, maka didapat jumlah sampel yang harus diambil ialah 99,96 responden dengan pembulatan 100 responden. Cara yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *random sampling* (pengambilan sampel secara acak) tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu (Sugiyono, 2016 : 82).

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

#### **3.5.1 Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan cara langsung kelapangan (*field research*). Pengumpulan data primer dilakukan dengan cara sebagai berikut:

- a. Observasi, merupakan penelitian secara langsung terhadap objek penelitian guna memperoleh data dan informasi yang diperlukan.
- b. Wawancara (*interview*), teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang diteliti.
- c. Kuesioner, adalah pengumpulan data yang efisien apabila peneliti mengetahui secara jelas apa yang disyaratkan dan bagaimana mengukur variabel yang diminati. Suatu kuesioner adalah satu set tulisan tentang pertanyaan yang diformulasi supaya responden mencatat jawabannya, biasanya secara terbuka alternatif jawaban ditentukan, kuesioner dalam penelitian ini diajukan kepada wajib pajak orang pribadi yang terdaftar pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batam Selatan, Kota Batam.

#### **3.5.2 Alat Pengukuran Data**

Pengukuran data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan skala *Likert* (Ghozali, 2011 : 47). Skala *likert* adalah skala yang didasarkan pada penjumlahan sikap responden dalam merespon pernyataan berkaitan dengan indikator-indikator suatu konsep atau variabel yang sedang diukur. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan kuesioner pernyataan-

pernyataan dengan skala *likert* dimana pernyataan-pernyataan tersebut dibuat dengan nilai 1 sampai 5. Untuk lebih jelasnya dapat di lihat pada tabel 3.2 berikut ini :

**Tabel 3.2** Tabel Skala Likert

Skala Likert	Kode	Nilai
Sangat Setuju	SS	5
Setuju	S	4
Netral	N	3
Tidak Setuju	TS	2
Sangat Tidak Setuju	STS	1

Sumber : (Sugiyono, 2016 : 94)

Kuesioner yang diajukan berisi daftar pernyataan yang ditunjukkan kepada responden untuk di isi dengan memilih nilai, kemudian peneliti akan memperoleh data atau fakta yang bersifat teoritis yang memiliki hubungan dengan permasalahan yang akan dibahas atau diteliti.

### 3.6 Metode Analisis Data

Analisis adalah mengelompokan, membuat suatu urutan, memanipulasi, serta menyingkirkan data sehingga mudah dibaca, pada prinsipnya terdapat dua jenis metode analisis data yaitu analisis kualitatif dan analisis kuantitatif (Sugiyono, 2016 : 13). Metode analisis data yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif yang digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengumpulan sampel yang digunakan adalah *random sampling*, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Teknik analisis data dalam

penelitian kuantitatif menggunakan statistik, dalam penelitian ini menggunakan statistik deskriptif.

Metode analisis data adalah metode yang digunakan untuk mengolah hasil penelitian guna memperoleh suatu kesimpulan. Metode analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah regresi berganda dengan menggunakan bantuan program SPSS (*Statistical Package for Social sciences*) versi 21. Data yang terkumpul akan di uji dan di analisa untuk memberikan gambaran masing-masing variabel dalam penelitian ini.

### **3.6.1 Analisis Dekriptif**

Menurut Sugiyono (2016 : 206) analisis deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Yang termasuk dalam statistik diskriptif adalah penyajian data melalui tabel, grafik, diagram lingkaran, perhitungan modus, media, mean (pengukuran tendensi sentral), perhitungan data melalui hitungan persentase.

Tolak ukur dari pendeskripsian ini adalah dengan pemberian angka, baik dalam jumlah maupun presentase. Analisis ini berdasarkan batuan komputer dan paket aplikasi atau program statistik yaitu program SPSS 21, dalam penelitian ini untuk mengetahui seberapa besar pengaruh pelayanan, pemeriksaan, dan sanksi pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batam selatan.

### 3.6.2 Uji Kualitas Data

#### 3.6.2.1 Uji Validitas Data

Menurut (Priyatno, 2016 : 143) uji validitas digunakan untuk mengetahui seberapa cermat suatu instrumen atau item-item dalam mengukur apa yang ingin diukur. Item kuesioner yang tidak valid berarti tidak dapat mengukur apa yang ingin diukur sehingga hasil yang didapat tidak dapat dipercaya, sehingga item yang tidak valid harus dibuang atau diperbaiki. Validitas instrumen ditentukan dengan mengkorelasikan antara skor yang diperoleh setiap butir pertanyaan atau pernyataan.

Berdasarkan nilai koefisien korelasi *Product Moment* dapat diperoleh dengan rumus :

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

**Rumus 3.2** Validitas *Product Moment*

Keterangan :

- $r_{xy}$  : koefisien korelasi
- $y$  : Skor item
- $x$  : Skor total dari x
- $n$  : Jumlah banyak subjek

Uji validitas merupakan kegiatan mencermati sesuatu yang ingin diukur dengan menggunakan instrumen data. Dinyatakan valid bila skor totalnya terjadi dengan signifikan dari korelasi. Menguji validitas item dengan cara mengkorelasikan skor item dengan skor total item, kemudian menguji signifikansi dilakukan dengan kriteria menggunakan r tabel pada tingkat signifikansi 5% dengan

uji dua sisi, jika nilai positif dan  $r$  hitung  $\geq r$  tabel maka item dapat dinyatakan valid, jika  $r$  hitung  $< r$  tabel maka item dinyatakan tidak valid.

### **3.6.2.2 Uji Reliabilitas**

Uji reliabilitas merupakan ukuran suatu kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab hal yang berkaitan dengan item-item pertanyaan yang merupakan dimensi suatu variabel dan disusun dalam bentuk kuesioner (Surjaweni, 2015). Untuk menentukan suatu instrumen reliabel atau tidak bisa menggunakan batas nilai alpha 0,6. Reabilitas kurang dari 0,6 adalah kurang baik, sedangkan 0,7 dapat diterima dan diatas 0,8 adalah baik.

### **3.6.3 Uji Asumsi Klasik**

#### **3.6.3.1 Uji Normalitas**

Menurut (Priyatno, 2016 : 97) uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah data terdistribusi dengan normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki nilai residual yang terdistribusi normal. Jadi, uji normalitas bukan dilakukan pada masing-masing variabel tetapi pada nilai residualnya. Sering terjadi kesalahan yang jamak yaitu bahwa uji normalitas dilakukan pada masing-masing variabel.

Uji normalitas yang banyak digunakan yaitu dengan metode uji *Liliefors* dengan *Kolmogorov-Smirnov*. Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Uji t dan uji F mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal.

Jika asumsi ini dilanggar maka uji statistik menjadi tidak valid untuk jumlah sampel kecil. Ada dua cara untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak yaitu :

1. Metode grafik uji normalitas residual adalah dengan melihat grafik yaitu dengan penyebaran data pada sumbu diagonal pada grafik normal *P-P Plot of regression standardized residual*. Sebagai dasar pengambilan keputusannya, jika titik-titik menyebar sekitar garis dan mengikuti garis diagonal maka nilai residual tersebut telah normal.
2. Metode uji *one sampel* Kolmogorov Smirnov digunakan untuk mengetahui distribusi data, apakah mengikuti distribusi normal, *uniform*, atau *exponential*. Dalam hal ini untuk mengetahui apakah distribusi residual berdistribusi normal atau tidak, residual berdistribusi normal jika nilai signifikansi lebih dari 0,05.

### **3.6.3.2 Uji Multikolonieritas**

Uji multikolonieritas adalah untuk melihat ada atau tidaknya korelasi yang tinggi antara variabel-variabel bebas dalam suatu model regresi linear berganda. Jika ada korelasi yang tinggi di antara variabel-variabel bebasnya, maka hubungan antara variabel bebas terhadap variabel terikatnya menjadi terganggu, dalam penelitian ini model regresi dengan variabel bebasnya adalah pelayanan, pemeriksaan, dan sanksi pajak dengan variabel terikatnya adalah kepatuhan wajib pajak.

Menurut (Ghozali, 2011 : 105) uji multikolonieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel bebas (independen). Model korelasi yang baik adalah tidak terjadi korelasi antara variabel independen, jika variabel independen saling berkorelasi, maka variabel-variabel ini tidak orthogonal. Variabel orthogonal adalah variabel independen yang nilai korelasinya antara sesama variabel independen sama dengan nol. Dalam penelitian ini untuk mengetahui gejala multikolonieritas adalah dengan cara melihat *tool* uji yang dinamakan *Variance Inflation Factor* (VIF). Dengan cara ini peneliti bisa melihat nilai masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikatnya. Nilai *cut off* yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolonieritas adalah nilai *tolerance*  $\leq 0,10$  atau sama dengan nilai  $VIF \geq 10$ .

### **3.6.3.3 Uji Heteroskedastisitas**

Uji heteroskedastisitas adalah untuk melihat apakah terdapat ketidaksamaan varians dari residual satu ke pengamatan lain. Model regresi yang memenuhi persyaratan adalah dimana terdapat kesamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap atau disebut homokedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah homokedastisitas dan tidak heteroskedastisitas yang menghimpun data yang dapat mewakili berbagai ukuran (Ghozali, 2011 : 139).

Untuk menguji heteroskedastisitas dalam penelitian ini menggunakan uji *Scatterplot* dan uji Gletjser. Dasar dari uji *Scatterplot* yaitu:

1. Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas.
2. Jika ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak akan terjadi heteroskedastisitas.

### 3.6.4 Uji Pengaruh

#### 3.6.4.1 Analisis Regresi Linear Berganda

Jika jumlah variabel independen lebih dari satu maka data dianalisis dengan menggunakan model regresi linear berganda. Analisis regresi linear berganda adalah hubungan secara linear antara dua atau lebih variabel independen (X) dengan satu variabel dependen (Y), analisis ini dilakukan untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan. Dengan judul penelitian pelayanan, pemeriksaan, dan sanksi pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batam Selatan. Rumus regresi linear berganda sebagai berikut :

$$Y' = a + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3 + e$$

**Rumus 3.3** Analisis Regresi Linear Berganda

Keterangan:

$Y'$  = Kepatuhan wajib pajak (nilai yang diprediksikan)

- a = Konstanta, yaitu nilai  $y'$  jika  $x_1$ ,  $x_2$ , dan  $x_3 = 0$
- $b_1, b_2, b_3$  = Koefisiensi regresi (slope)
- $x_1$  = Pelayanan
- $x_2$  = Pemeriksaan
- $x_3$  = Sanksi Pajak
- e = *error term*

### 3.6.4.2 Uji Parsial (t-Test)

Uji parsial adalah dengan memahami apakah secara parsial variabel bebas berpengaruh secara signifikan atau tidak terhadap variabel terikat. Dalam pengujian ini memakai tingkat signifikan 0,05 dan 2 sisi. Kriteria yang digunakan sebagai dasar perbandingan adalah:

1.  $H_0$  diterima jika nilai  $t_{tabel} < t_{hitung} < t_{tabel}$
2.  $H_0$  ditolak jika nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $t_{hitung} < -t_{tabel}$ .

Bila terjadi penerimaan  $H_0$  maka dapat disimpulkan suatu pengaruh adalah tidak signifikan, sedangkan bila  $H_0$  ditolak artinya suatu pengaruh adalah signifikan. Kriteria dalam penerimaan atau penolakan hipotesis adalah apabila  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dan nilai signifikan  $< 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, artinya variabel bebas berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat (Priyatno, 2012 : 75).

Adapun rumus uji parsial adalah:

$$t_{hitung} = \frac{r\sqrt{n-k-1}}{\sqrt{1-r^2}}$$

**Rumus 3.4** Uji Parsial t

Keterangan :

$r$  = Koefisien korelasi parsial

$k$  = Banyaknya variabel bebas

$n$  = Banyaknya sampel

$r^2$  = koefisiensi determinasi.

Penerimaan dan penolakan hipotesis dilakukan dengan kriteria sebagai berikut:

1. Jika signifikansi  $> 0,05$ , maka hipotesis ditolak (koefisiensi tidak signifikan).  
Secara parsial, variabel independen tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.
2. Jika signifikansi  $< 0,05$ , maka hipotesis diterima (koefisiensi regresi signifikan).  
Secara parsial, variabel independen mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.

#### 2.6.4.3 Uji Simultan (F-Test)

Uji F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen dalam model regresi mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Signifikan berarti hubungan yang terjadi dapat berlaku untuk populasi, cara untuk mencari  $F_{hitung}$  dan dibandingkan  $F_{tabel}$  dengan rumus :

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

**Rumus 3.5** Simultan F

Keterangan :

$R^2$  = koefisien determinasi

K = Banyaknya variabel bebas

n = Banyaknya sampel

Uji F hasil perhitungan ini dibandingkan dengan  $F_{tabel}$  yang diperoleh dengan menggunakan tingkat risiko atau signifikan level 0,05 atau dengan *degree freedom* =  $n-k-1$  dengan kriteria sebagai berikut :

1.  $H_0$  ditolak jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$
2.  $H_0$  diterima jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$

Jika terjadi penerimaan  $H_0$ , maka dapat diartikan tidak signifikannya model regresi berganda yang diperoleh sehingga mengakibatkan tidak signifikan pula pengaruh dari variabel-variabel bebas secara simultan terhadap variabel terikat.

Ketentuan diterima atau ditolaknya hipotesis adalah sebagai berikut :

1. Jika signifikansi  $> 0,05$ , maka hipotesis ditolak (koefisiensi tidak signifikan).
2. Jika signifikansi  $< 0,05$ , maka hipotesis diterima (koefisiensi regresi signifikan).

#### 3.6.4.4 Uji Determinasi ( $R^2$ )

Koefisiensi determinasi ( $R^2$ ) dipakai dalam memahami presentase pengaruh yang terjadi dari variabel bebas terhadap variabel terikat. Koefisiensi ini menunjukkan seberapa besar persentase variasi variabel terikat  $R^2$  sama dengan 0, maka tidak ada sedikitpun presentase sumbangan pengaruh yang diberikan variabel independen terhadap variabel dependen, atau variasi variabel independen yang digunakan dalam model tidak menjelaskan sedikitpun variasi variabel dependen. Sebaliknya  $R^2$  sama dengan 1, maka persentase sumbangan pengaruh yang

diberikan variabel independen terhadap variabel dependen adalah sempurna atau variasi variabel independen yang digunakan dalam model menjelaskan 100% variasi variabel dependen (Priyatno, 2012 : 154).

### **3.7 Lokasi dan Jadwal Penelitian**

Sebelum kegiatan penelitian ini dilakukan terlebih dahulu peneliti membuat rancangan penelitian khususnya rancangan penelitian untuk lokasi kemudian diikuti dengan jadwal penelitian, adapun lokasi dan jadwal penelitian dijabarkan berikut ini :

#### **3.7.1 Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan pada wajib pajak orang pribadi di kota Batam. Objek penelitian ini dilakukan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batam Selatan di Kota Batam sehingga mempermudah menyebarkan kuesioner pada wajib pajak orang pribadi yang terdaftar pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batam Selatan. Bentuk data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan secara langsung dari sumber asli (tanpa perantara), dan sumber data primer penelitian ini diperoleh dari jawaban atas kuesioner yang dibagikan kepada responden.

Lokasi pada penelitian ini bertempat pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batam Selatan, Adhya Building Tower Blok A1 Komplek Permata Niaga Bukit Indah, Sukajadi, Batam Kota, Kota Batam, Kepulauan Riau 29444, Indonesia.

### 3.7.2 Jadwal Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada bulan Maret 2019 sampai bulan Agustus 2019.

Untuk lebih jelasnya dapat di lihat pada tabel berikut ini :

**Tabel 3.3** Jadwal Penelitian

No	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan																							
		Maret '19				April '19				Mei '19				Juni '19				Juli '19				Agust '19			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Pengajuan judul dan objek penelitian	■	■	■	■																				
2	Penulisan Bab I				■	■	■																		
3	Penulisan Bab II					■	■	■	■																
4	Penulisan Bab III									■	■	■	■												
5	Pengambilan data													■	■	■	■	■							
6	Pengolahan data dan penulisan Bab IV																	■	■	■	■				
7	Penulisan Bab V																					■	■		
8	Penyelesaian penelitian																								■

Sumber : Data Penelitian 2019