

**PENGARUH PEMAHAMAN PERATURAN PERPAJAKAN,
KESADARAN MEMBAYAR PAJAK DAN KUALITAS
PELAYANAN PERPAJAKAN TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK BADAN
(STUDI EMPIRIS PADA KOPERASI
DI KOTA BATAM)**

SKRIPSI



**Oleh:
Mawarni Pakpahan
150810081**

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

**PENGARUH PEMAHAMAN PERATURAN PERPAJAKAN,
KESADARAN MEMBAYAR PAJAK DAN KUALITAS
PELAYANAN PERPAJAKAN TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK BADAN
(STUDI EMPIRIS PADA KOPERASI
DI KOTA BATAM)**

SKRIPSI

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



**Oleh:
Mawarni Papahan
150810081**

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

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Mawarni Pakpahan
NPM/NIP : 150810081
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora
Program Studi : Akuntansi

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

Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kesadaran Membayar Pajak dan Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajin Pajak Badan (Studi Empiris Pada Koperasi di Kota Batam)

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

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

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

Batam, 16 Maret 2019

Mawarni Pakpahan

150810081

**PENGARUH PEMAHAMAN PERATURAN PERPAJAKAN,
KESADARAN MEMBAYAR PAJAK DAN KUALITAS
PELAYANAN PERPAJAKAN TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK BADAN
(STUDI EMPIRIS PADA KOPERASI
DI KOTA BATAM)**

SKRIPSI

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

**Oleh
Mawarni Pakpahan
150810081**

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

Batam, 16 Maret 2019

Handra Tipa, S.Pd.I., M.Ak.

Pembimbing

ABSTRAK

Pajak merupakan suatu sumber pendapatan dan penerimaan terbesar di Indonesia yang dapat menopang pembiayaan pembangunan dalam Negara. Penerimaan pajak dapat diharapkan akan semakin meningkat supaya pembangunan Negara bisa berjalan dengan baik. Peningkatan penerimaan pajak tercapai jika peningkatan jumlah wajib pajak terjadi. Usaha dalam memaksimalkan penerimaan pajak tidak dapat diandalkan peran dari Dirjen Pajak maupun petugas pajak, tetapi dibutuhkan juga peran aktif dari para wajib pajak itu sendiri. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bukti empiris tentang pengaruh pemahaman peraturan perpajakan, kesadaran membayar pajak dan kualitas pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak badan secara silmutan maupun secara persial terhadap kepatuhan wajib pajak badan. Sampel yang digunakan dalam penalitian ini sebanyak 65 responden. Metode pengumpulan data menggunakan sumber data yaitu sumber data perimer yang diperoleh dari penyebaran kuesioner ke responden penelitian. Skala pengukuran yang digunakan yaitu *Skala Likert*. Data yang telah terkumpul dalam penelitian ini dianalisis dengan analisis regresi linear berganda dengan bantuan SPSS. Hasil penelitian ini menunjukkan pemahaman peraturan perpajakan, kesadaran membayar pajak dan kualitas pelayanan perpajakan secara silmutan maupun persial berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak badan. Pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak badan. Kesadaran mambayar pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak badan. Kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak badan.

Kata Kunci: Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kesadaran Membayar Pajak, Kualitas Pelayanan dan Kepatuhan wajib Pajak Badan

ABSTRACT

Tax is the biggest source of income and revenue in Indonesia that can support expected financing development in country. Tax revenue can be expected to increase country's development. The increased of tax revenue can be achieved. Revenue is achieved if an increase in the number of taxpayers occurs. The efforts to maximize of tax revenues cannot be happened only by the role of Director General of Taxes or tax officials, but it also requires the active role of the taxpayers themselves. The purpose of this study research was to find out empirical evidence about the effect of understanding of the tax rule, awareness of paying taxes and the quality of tax services on corporate taxpayer persistently towards corporate taxpayer compliance. The sample which is used in this research consist of 65 respondents. The method of data collection was primary data sources, which was obtained from distributing questionnaires to research respondents. The measurement scale which was used is the Likert Scale. Data was analyzed by multiple linear regression analysis with the help of SPSS. The results of this study indicate an understanding of tax regulations, awareness of paying taxes and the quality of tax services in together simultaneous or partially significantly influence corporate taxpayer compliance. Understanding of tax regulations has an effect on corporate taxpayer compliance. Taxpayers' awareness has an effect on corporate taxpayer compliance. Tax service quality has an effect on corporate taxpayer compliance.

Keywords: *Understanding of Tax Regulations, Tax Paying Awareness, Service Quality and Compliance of Corporate Taxpayers*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kita panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Kuasa yang telah melimpahkan rahmat dan karunianya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Program Akuntansi Universitas Putra Batam.

Penulis menyadari bahwa laporan tugas akhir ini masih jauh dari yang sempurna. Karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati. Dengan keterbatasan, penulis menyadari bahwa laporan tugas akhir ini takan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Nur Elfi Husada, S.Kom.,M.SI. Selaku Rektor Universitas Putra Batam;
2. Bapak Suhardianto, S.Hum.,M.Pd. Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Putra Batam;
3. Bapak Haposan Banjarnahor, S.E., M.SI. Selaku ketua program studi Akuntansi Universitas Putra Batam;
4. Bapak Handra Tipa, S.Pdi.,M.Ak. Selaku pembimbing skripsi penulis;
5. Kepada pihak Kantor Dinas Koperasi dan Usaha Mikro di Kota Batam yang telah membantu dan memberikan informasi yang diperlukan dalam penyusunan skripsi;
6. Orang tua dan semua keluarga yang selalu mendukung dan mendoakan dalam penyusunan skripsi;
7. Teman-teman seangkatan 2015 yang memberikan masukan dan semangat dalam penyusunan skripsi, dan kepada teman saya Pebri Rolan Napitupulu, Denis Tafonao, Jelita Purba, dan Hagai Desi Pasaribu dan teman-teman kerja yang selalu mendukung dan mendoakan dalam penyusunan skripsi:

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, mengingat keterbatasan pengetahuan penulis hingga saat ini. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran para pembaca. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi pihak-pihak yang membacanya.

Batam, 16 Maret 2019

Mawarni Pakpahan

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
ABSTRAK.....	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR RUMUS.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	5
1.3 Batasan Masalah.....	6
1.4 Rumusan Masalah.....	6
1.5 Tujuan Penelitian.....	7
1.6 Manfaat Penelitian.....	7
1.6.1 Manfaat Teoritis.....	7
1.6.1 Manfaat Praktis.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Teori Dasar.....	9
2.1.1 Pajak.....	9
2.1.1 Fungsi Pajak.....	11
2.1.2 Sistem Pemungutan Pajak.....	12
2.1.2 Nomor Pokok Wajib Pajak.....	13
2.1.3 Pemahaman Peraturan Pajak.....	14
2.5.2.5 Indikator Pemahaman Peraturan Pajak.....	15
2.1.6 Kesadaran Membayar Wajib Pajak.....	15
2.6.2.6 Indikator Kesadaran Membayar Wajib Pajak.....	17
2.1.7 Kualitas Pelayanan Terhadap Wajib Pajak.....	17
2.7.2.7 Indikator Kualitas Pelayanan Terhadap Wajib Pajak.....	20
2.1.8 Kepatuhan Wajib Pajak.....	20
2.8.2.8 Indikator Kepatuhan Wajib Pajak.....	23
2.2 Penelitian Terdahulu.....	24
2.3 Kerangka Pemikiran.....	28
2.4 Hipotesis.....	29
BAB III METODE PENELITIAN.....	30
3.1 Desain Penelitian.....	30
3.2 Operasional Variabel.....	31
3.2.1 Variabel Independen (Variabel Bebas).....	32
3.2.2 Variabel Dependen (Variabel Terikat).....	35
3.3 Populasi dan Sampel.....	38

3.3.1	Populasi	38
3.3.2	Sampel	39
3.4	Teknik dan Pengumpulan Data.....	39
3.4.1	Teknik Pengumpulan Data	39
3.4.2	Alat Pengumpulan Data.....	40
3.5	Metode Analisis Data	41
3.5.1	Analisis Deskriptif.....	41
3.5.2	Uji Kualitas Data	42
3.5.3	Uji Asumsi Klasik	43
3.5.4	Uji Pengaruh.....	45
3.6	Lokasi dan Jadwal Penelitian	48
3.6.4	Lokasi Penelitian	49
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		50
4.1	Hasil Penelitian.....	50
4.1.1	Profil Responden	50
4.1.1.1	Deskripsi Responden Berdasarkan Usia.....	51
4.1.1.2	Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	51
4.1.1.3	Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	52
4.1.2	Analisis Deskriptif.....	53
4.1.2.1	Analisis Deskriptif Variabel Independen	53
4.1.2.2	Analisis Deskriptif Variabel Dependen.....	62
4.1.3	Hasil Uji Kualitas Data.....	68
4.1.4	Hasil Uji Asumsi Klasik.....	73
4.1.5	Hasil Uji Hipotesis.....	78
4.2	Pembahasan Hasil Penelitian.....	83
4.2.1	Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan	84
4.2.2	Pengaruh Kesadaran Membayar Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan.....	85
4.2.3	Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan.....	86
4.2.4	Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kesadaran Membayar Pajak dan Kualitas Pelayanan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan.....	87
BAB V SIMPULAN DAN SARAN		88
5.1	Simpulan.....	88
5.2	Saran	89
DAFTAR PUSTAKA		91

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Operasional X dan Y	36
Tabel 3.2	Data Populasi	38
Tabel 3.3	Skala Likert.....	40
Tabel 4.4	Penyebaran Kuesioner.....	51
Tabel 4.5	Identitas Responden Berdasarkan Usia.....	51
Tabel 4.6	Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	52
Tabel 4.7	Distribusi responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	52
Tabel 4.8	Kriteria Analisis Deskriptif.....	53
Tabel 4.9	Mengetahui dan memahami undang-undang Perpajakan	53
Tabel 4.10	Pemahaman mengenai hak dan kewajiban sebagai wajib pajak	54
Tabel 4.11	Mengetahui dan memahami mengenai sanksi Pajak.....	55
Tabel 4.12	Mengetahui dan memahami mengenai PTKP, PKP, dan tariff Pajak. 55	
Tabel 4.13	Mengetahui dan memahami peraturan wajib pajak melalui sosialisasi yang dilakukan oleh KPP	56
Tabel 4.14	Sadar akan adanya Pajak ditetapkan Undang-undang dan dapat dipaksakan	57
Tabel 4.15	Sadar akan Pajak merupakan Pengabdian masyarakat kepada Negara	57
Tabel 4.16	Sadar Membayar Pajak merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan Negara	58
Tabel 4.17	Sadar akan Penundaan Pembayaran Pajak dan Pengurangan pajak dapat merugikan Negara	59
Tabel 4.18	Membayar Pajak yang tidak sesuai akan berakibat pada kerugian yang di tanggung Negara	59
Tabel 4.19	Membayar Pajak akan terbentuk rencana untuk kemajuan kesejahteraan rakyat	60
Tabel 4.20	Kualitas Pelayanan merupakan perbandingan antara apa yang diharapkan pelanggan dengan apa yang diperolehnya	61
Tabel 4.21	Kualitas pemeriksaan Pajak ditentukan dengan kopetensi pemeriksaan, keahlian pemeriksaan, idenpendensi pemeriksaan maupun integritas yang baik	61
Tabel 4.22	Kualitas Pelayanan digunakan untuk menilai bukti fisik, keandalan, daya tanggap jaminan dan empati	62
Tabel 4.23	Saya membayar Pajak karena saya sadar hal tersebut merupakan kewajiban sebagai warga Negara Indonesia	63
Tabel 4.24	Saya membayar Pajak tepat waktu dan berusaha untuk meminimalisir keterlambatan pembayaran.....	64
Tabel 4.25	Membayar Pajak dengan harapan akan berfungsi untuk kemajuan Negara	64
Tabel 4.26	Saya membayar Pajak dengan perhitungan yang saya lakukan sendiri	65
Tabel 4.27	Saya membayar Pajak dengan teratur karena menggunakan manajemen perhitungan Pajak yang saya lakukan sendiri	65
Tabel 4.28	Saya mengisi SPT dan mendaftar diri dengan benar	66

Tabel 4.29	Saya Mengetahui kepatuhan dalam melaporkan kembali surat pemberitahuan SPT dengan benar	67
Tabel 4.30	Mematuhi perhitungan dan pembayaran Pajak dengan benar	67
Tabel 4.31	Saya mengetahui akan kepatuhan dalam pembayaran tepat waktu dan tidak menerima surat teguran	68
Tabel 4.32	Hasil Uji Validitas Pemahaman peraturan Perpajakan	69
Tabel 4.33	Kesadaran Membayar Pajak.....	70
Tabel 4.34	Kualitas Pelayanan Perpajakan	70
Tabel 4.35	Kepatuhan Wajib Pajak Badan	71
Tabel 4.36	Indeks Koefisien Reliabilitas	72
Tabel 4.37	Hasil Uji Reliabilitas Data	72
Tabel 4.38	Uji Kolmogorov-Smirnov	75
Tabel 4.39	Hasil Uji Multikolinearitas.....	76
Tabel 4.40	Hasil Uji Heteroskedastisitas	77
Tabel 4.41	Hasil Uji Regresi Linear Berganda	79
Tabel 4.42	Hasil Uji T.....	80
Tabel 4.43	Hasil UjiF.....	82
Tabel 4.44	Hasil Uji Koefisiensi Determinasi (R^2).....	83

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	28
Gambar 3.2 Desain Penelitian.....	31
Gambar 4.3 Uji Normalitas	73
Gambar 4.4 Diagram Normalitas P-P Plot.....	74
Gambar 4.5 Uji Heteroskedastisitas.....	78

DAFTAR RUMUS

Rumus 3.1 Rumus Slovin.....	39
Rumus 3.2 Validitas Korelasi Product Moment	42
Rumus 3.3 Analisis Regresi Linear Berganda	45
Rumus 3.4 Uji Persial T.....	46
Rumus 3.5 Silmutan F.....	47