

**ANALISIS STRATEGI DAN UPAYA PENINGKATAN
KESADARAN MASYARAKAT DALAM MEMBAYAR
PAJAK BUMI DAN BANGUNAN (PBB)
PEMERINTAH KOTA BATAM**

SKRIPSI



**Oleh :
Rendi Hairudin
191010018**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2023**

**ANALISIS STRATEGI DAN UPAYA PENINGKATAN
KESADARAN MASYARAKAT DALAM MEMBAYAR
PAJAK BUMI DAN BANGUNAN (PBB)
PEMERINTAH KOTA BATAM**

SKRIPSI

**Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana**



**oleh :
Rendi Hairudin
191010018**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2023**

SURAT PERNYATAAN ORSINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Rendi Hairudin
NPM : 191010018
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora
Program studi : Administrasi Negara

Menyatakan bahwa "Skripsi" yang saya buat dengan judul:

Analisis Strategi Dan Upaya Peningkatan Kesadaran Masyarakat Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) Pemerintah 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 didalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur- unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah skripsi ini digugurkan dan skripsi 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, 28 Juli 2023



Rendi Hairudin
191010018

**ANALISIS STRATEGI DAN UPAYA PENINGKATAN KESADARAN
MASYARAKAT DALAM MEMBAYAR PAJAK BUMI DAN BANGUNAN
(PBB) PEMERINTAH KOTA BATAM**

SKRIPSI

**Untuk Memenuhi Salah satu Syarat
Memperoleh gelar Sarjana**

**Oleh
Rendi Hairudin
191010018**

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

Batam, 28 Juli 2023



Etika Khairina, S.Sos., M.I.P.

Pembimbing



ABSTRAK

Pajak merupakan pungutan wajib dari rakyat untuk negara. Fungsi pajak adalah membiayai pengeluaran-pengeluaran pemerintah. Manfaat pajak digunakan untuk melakukan pembangunan hingga membayar gaji pegawai negeri. Adapun tujuan penelitian ini adalah Melihat faktor apa saja yang menghambat kenapa masyarakat tidak mau membayar pajak dan mengetahui strategi pemerintah kota batam dalam meningkatkan kesadaran wajib pajak. jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. metode pengumpulan data yang digunakan wawancara dan observasi. dalam analisis data peneliti menggunakan metode Triangulasi pada hakikatnya merupakan pendekatan multimetode yang dilakukan peneliti pada saat mengumpulkan dan menganalisis data. hasil dari penelitian ini berdasarkan fenomena yang terjadi di kota batam dalam pemungutan pajak, masih belum memenuhi target yang ditentukan oleh pemerintah ini dikarenakan banyaknya wajib pajak yang tidak taat pajak, sistem perpajakan yang sulit dipahami masyarakat, dan hal ini menyebabkan penurunan penerimaan pajak.

Kata Kunci : pajak, strategi pemerintah, kesadaran pajak

ABSTRACT

Tax is a mandatory levy from the people for the state. The function of taxes is to finance government expenditures. Tax benefits are used to carry out development to pay the salaries of civil servants. The purpose of this research is to see what factors hinder why people don't want to pay taxes and to know the strategy of the Batam city government in increasing taxpayer awareness. this type of research is descriptive qualitative. data collection methods used interviews and observation. In analyzing the data, the researcher uses the triangulation method which is essentially a multi-method approach that the researcher uses when collecting and analyzing data. The results of this study are based on the phenomena that occur in the city of Batam in tax collection, it still does not meet the target set by the government due to the large number of taxpayers who do not comply with taxes, the tax system is difficult for the public to understand, and this causes a decrease in tax revenue.

Keywords : taxes, government strategy, tax awareness

KATA PENGANTAR

Puji syukur kita panjatkan kepada Tuhan yang maha esa, karena limpahan rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Program Studi Administrasi Negara Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa Skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati. Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa Skripsi ini akan 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 Husda, S.Kom., M.SI. selaku Rektor Universitas Putera Batam
2. Ibu Lubna Salsabila, S.IP., M.I.P. selaku Ketua Program Studi Administrasi Negara
3. Ibu Etika Khairina, S.Sos., M.I.P. selaku Dosen Pembimbing skripsi penulis di Universitas Putera Batam
4. Segenap Dosen Jurusan Administrasi Negara yang telah memberikan ilmunya kepada penulis;
5. Segenap Dosen dan Staff Universitas Putera Batam;
6. Seluruh anggota serta Staff Dinas pajak yang telah memberikan izin penelitiannya kepada peneliti;
7. Kepada kedua orang tua tercinta, Bapak Sudin dan Ibu Erlina yang selalu memberikan semangat serta doanya yang tiada henti dipanjatkan kepada Tuhan yang Maha Esa sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini;
8. Teman – teman prodi administrasi negara angkatan 2019 terutama Fizar sepriandy, Alfonsus Gea, Betty Krisdayanti Sihombing. yang banyak memberi masukan dan Saran dari awal kuliah sampai akhir kuliah dan terimakasih kepada teman saya Eka Gabriel yang telah menyarankan saya masuk di jurusan Administrasi Negara. terimakasih juga buat semua pihak yang terlibat dalam penelitian ini yang tidak bisa di sebut satu persatu

Dengan demikian penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah penulis sebutkan, dan apabila ada pihak belum sempat disebutkan maka penulis mohon maaf, besar harapan penulis atas Skripsi yang telah ditulis semoga bermanfaat khususnya bagi penulis sendiri dan umumnya bagi pembaca.

Batam, 28 Juli 2023



Rendi Hairudin



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN ORSINALITAS	iii
ABSTRAK.....	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
BAB I : PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	9
1.3 Batasan Masalah	10
1.4 Rumusan Masalah.....	10
1.5 Tujuan Penelitian	10
1.6 Manfaat Penelitian	11
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1 Kajian Teori	12
2.1.1 Strategi Pemerintah Dalam Meningkatkan Pajak.....	12
2.1.2 Strategi Pemerintah Untuk Meningkatkan Kesadaran Masyarakat dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB).....	13
2.2 Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar PBB-P2.....	19
2.3 Kepatuhan Wajib Pajak	21
2.3.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	21
2.3.2 Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Efektifitas Sistem Perpajakan, Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	22
2.4 Pajak Bumi Bangunan	23
2.5 Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak.....	25
2.5.1 Pemahaman Perpajakan.....	25
2.5.2 Kualitas Pelayanan.....	25
2.5.3 Ketegasan Sanksi Pajak	25
2.5.4 Pemeriksaan Pajak.....	26
2.5.5 Tingkat Pendidikan.....	26

2.6 Jenis Pajak.....	27
2.6.1 Pajak Berdasarkan Sifatnya	27
2.6.2 Pajak Berdasarkan Pemungutnya.....	28
2.6 Penelitian Terdahulu.....	30
2.7 Kerangka Pemikiran.....	36
3.2 Lokasi Penelitian	39
3.3 Sumber Dan Jenis Data	39
3.4 Metode Pengumpulan Data	40
3.5 Metode Analisis Data	42
BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	44
4.1 Hasil Penelitian.....	44
4.1.1 Gambaran Umum Dinas Pajak Kota Batam	44
4.1.2 Strategi Dan Upaya Peningkatan Kesadaran Masyarakat Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) Pemerintah Kota Batam.....	49
4.2 Pembahasan.....	52
4.2.1 Strategi Pemerintah	52
4.3 Faktor Yang Mempengaruhi Wajib Pajak.....	61
BAB V: SIMPULAN DAN SARAN	67
5.1. Simpulan	67
5.2. Saran	71
DAFTAR PUSTAKA	73
LAMPIRAN	75

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Target Dan Realisasi Penerimaan PBB Kota Batam Tahun 2017-2022	4
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	35
Gambar 4.1 Pemberian Sosialisasi Kepada Staff Pemerintah Pemahaman Pajak	48

DAFTAR TABEL

2.6 Penelitian Terdahulu	29
--------------------------------	----



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Pengenaan pajak merupakan salah satu metode utama yang digunakan oleh pemerintah daerah maupun negara untuk memperoleh pendapatan (Merliyana & Saefurahman Asep, 2017). Pendapatan yang digunakan untuk pertumbuhan baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah berasal dari pungutan pajak (Khairannisa & Cheisviyanny, 2019). Tanpa pajak, sebagian besar tugas yang dilaksanakan oleh pemerintah akan menjadi sulit untuk diwujudkan. Pemerintah pusat bertanggung jawab atas pengumpulan dan pengelolaan pajak tingkat nasional, sementara pemerintah daerah mengurus pungutan dan pengelolaan pajak di tingkat lokal (Nugroho & Kusdarini, 2019). Terdapat tiga metode pengenaan pajak yang umum digunakan, yaitu: Sistem Penilaian Resmi (Official Assessment System), Sistem Penilaian Diri (Self-Assessment System), dan Sistem Penahanan (Withholding System). (Khairannisa & Cheisviyanny, 2019)

- a. *Official Assesment System* , yang memungkinkan pemerintah memutuskan sendiri berapa besar pajak yang harus dibayarkan kepada badan pajak atau pemungut pajak.
- b. *Self Assesment System* yaitu harus menghitung, mempertimbangkan, membayar, dan melaporkan jumlah pajak yang harus dibayar.
- c. *With Holding System* Dalam sistem ini, pemerintah mempercayai pihak ketiga untuk mengetahui, memungut, atau melaporkan pajak dari Wajib Pajak (WP) atau penerima penghasilan.

Penting untuk mengoptimalkan cara penerimaan pajak ini untuk meningkatkan efisiensi dan kepatuhan. dengan cara meningkatkan kepatuhan wajib pajak. (Windy & Anggun, 2022) mengatakan bahwa pengetahuan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. hal tersebut juga disampaikan oleh (Merliyana & Saefurahman Asep, 2017). Pemahaman mengenai pengetahuan pajak melibatkan seluruh informasi yang diketahui dan dipahami mengenai materi pajak dan hukum perpajakan yang resmi. Keberhasilan fungsi penerimaan pendapatan sangat tergantung pada tingkat kepatuhan wajib pajak, sehingga kesenjangan ekonomi dan sosial dalam masyarakat dapat diatasi secara efektif. Oleh karena itu, meningkatkan kepatuhan wajib pajak menjadi hal yang sangat penting untuk memaksimalkan penerimaan pajak.

Tingkat kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk di antaranya adalah perilaku terencana (sikap pemerintah) dan keyakinan kontrol (sanksi yang diberlakukan terhadap wajib pajak) (Noviana, 2018). Planned behavior theory merupakan pengembangan dari teori reasoned action theory. Teori reasoned action memiliki dasar ilmiah yang menunjukkan bahwa niat untuk melakukan suatu tindakan dipengaruhi oleh dua faktor, yaitu norma subjektif dan sikap terhadap perilaku tersebut (Fishbein dan Ajzen, 1975).

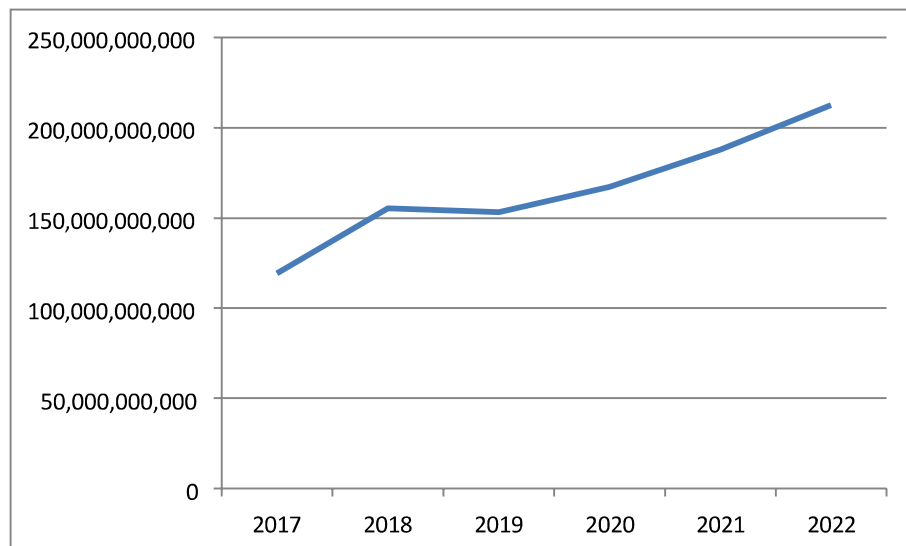
Control belief atau sanksi pajak adalah mekanisme yang menjamin bahwa ketentuan hukum perpajakan atau norma perpajakan akan diikuti, dipatuhi, dan ditaati. Dengan kata lain, sanksi perpajakan berfungsi sebagai alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma atau aturan perpajakan (Merliyana & Saefurahman Asep, 2017) Menurut (Noviana, 2018) Jenis-jenis sanksi di bidang perpajakan dapat dikelompokkan menjadi dua kategori, yakni sanksi administrasi dan sanksi pidana.

Sanksi administrasi dalam bidang perpajakan mengacu pada tindakan atau denda yang diberlakukan oleh otoritas pajak terhadap individu atau perusahaan yang melanggar peraturan perpajakan. Ini dapat berupa denda, bunga keterlambatan, dan penambahan jumlah pajak yang harus dibayar. Sementara itu, sanksi pidana dalam perpajakan adalah hukuman yang diberikan kepada individu atau entitas yang melanggar ketentuan perpajakan. Hal ini bisa berupa denda, hukuman penjara (dalam beberapa kasus serius, pengadilan dapat memutuskan untuk menjatuhkan hukuman penjara terhadap pelanggar perpajakan), dan penyitaan aset.

Proses pemungutan pajak melalui self-assessment memberikan kepercayaan kepada wajib pajak untuk menghitung, mempertimbangkan, membayar, dan melaporkan jumlah pajak yang harus dibayarkan. Namun, dalam pelaksanaannya, seringkali laporan wajib pajak tidak mencerminkan kondisi sebenarnya. Hal ini disebabkan oleh kurangnya pemahaman beberapa wajib pajak terhadap sistem pemungutan pajak, yang menyebabkan kesulitan dalam menghitung jumlah pajak yang seharusnya dibayar (Noviana, 2018)

Pengenaan pajak merupakan salah satu strategi pemerintah untuk meningkatkan kesadaran masyarakat dalam mematuhi kewajiban membayar pajak. Sistem pemungutan pajak memainkan peran kunci dalam struktur pendanaan daerah, dan pajak akan selalu mengikuti perkembangan model bisnis di masyarakat (Nugroho & Kusdarini, 2019)

Berdasarkan fenomena yang terjadi di kota Batam terkait pemungutan pajak, belum berhasil mencapai target yang ditentukan oleh pemerintah karena banyaknya wajib pajak yang tidak patuh, sistem perpajakan yang sulit dipahami oleh masyarakat, serta banyaknya wajib pajak yang tidak memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP). Akibatnya, penerimaan pajak mengalami penurunan, seperti yang terlihat dalam Gambar berikut.



Gambar 1. 1. Data Target dan realisasi Penerimaan PBB Kota Batam tahun 2017-2022

Sumber: siependa.batam.go.id

Berdasarkan data dalam tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) dari tahun 2017 hingga 2021 mengalami fluktuasi. Pada tahun 2017, tingkat penerimaan PBB mencapai 90,64%. Kemudian pada tahun 2018, terjadi peningkatan persentase sebesar 7,13%. Namun, pada tahun 2019, terjadi penurunan sebesar 4,87%, dan pada

tahun 2020, penurunan tersebut mencapai 11,74%. Selanjutnya, pada tahun 2021, terjadi peningkatan yang cukup besar sebesar 12,95%. Namun, pada tahun 2022, terjadi penurunan sebesar 10,99%. Fluktuasi pendapatan pajak PBB kota Batam setiap tahunnya menunjukkan ketidak-konsistenan dalam kenaikan pendapatan. Naik-turunnya grafik pendapatan dipengaruhi oleh sistem pembayaran dan kepatuhan wajib pajak serta kesadaran masyarakat dalam membayar pajak.

Dapat ditarik kesimpulan bahwa kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) masih kurang, yang menyebabkan realisasi penerimaan PBB setiap tahun mengalami fluktuasi tanpa seimbang dengan target yang telah ditentukan. Hal ini mungkin disebabkan oleh rendahnya tingkat kesadaran, pengetahuan, dan juga penerapan sanksi pajak yang kurang tegas. Untuk meningkatkan konsistensi kepatuhan masyarakat dalam membayar PBB, peningkatan kesadaran mengenai pajak sangat penting.

Menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, Pemerintah Kota Batam bekerja sama dengan DPRD telah menetapkan Peraturan Daerah Kota Batam Nomor 5 Tahun 2011 yang mengatur pemungutan Pajak Daerah sebagai dasar hukum. Pajak Daerah yang dapat diambil oleh Pemerintah Kota Batam meliputi Pajak Hotel, Pajak Restoran, Pajak Hiburan, Pajak Reklame, Pajak Penerangan Jalan Umum, Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan, Pajak Parkir, Pajak BPHTB, dan sejumlah pajak lainnya. Penerimaan Badan Pendapatan dan Pengelolaan Pajak (PBBP2) mengandalkan sumbangan Pendapatan Asli Daerah (PAD) dari berbagai sumber, termasuk dari sektor Pajak Daerah seperti pajak hotel dan restoran.

Penelitian ini menarik untuk dipelajari karena membahas pentingnya strategi pemerintah dalam meningkatkan kesadaran pajak guna mencapai tingkat kepatuhan yang lebih baik. Banyak penelitian telah dilakukan untuk mengungkap aspek kepatuhan wajib pajak, termasuk dalam konteks tersebut, yaitu menurut (Aini & Meikhati, 2022) ada beberapa upaya yang dapat dilakukan guna meningkatkan tingkat kepatuhan Wajib Pajak, seperti menyesuaikan Tarif Pajak, melakukan Pemeriksaan Pajak dan meningkatkan kemungkinan untuk diperiksa, memberlakukan Denda dan hukuman, mempertimbangkan Tingkat Penghasilan Aktual, melihat Sumber Penghasilan, memperjelas Manfaat Pajak, mengurangi kompleksitas Sistem Perpajakan, serta memastikan kesamaan dan keadilan dalam sistem tersebut.

Hal tersebut juga disampaikan oleh (Nugroho & Kusdarini, 2019) Salah satu faktor yang berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak adalah kualitas pelayanan petugas pajak yang diberikan kepada mereka. Selain itu, Sanksi Perpajakan juga menjadi faktor penting dalam memengaruhi kepatuhan Wajib Pajak. Pemberian sanksi bertujuan agar Wajib Pajak memiliki kesadaran dan patuh terhadap kewajiban pajak, sehingga mereka secara sukarela memenuhi kewajiban perpajakan tanpa perlu pemeriksaan, investigasi, peringatan, atau ancaman. Menurut penelitian oleh (Merliyana & Saefurahman Asep, 2017), "*Tax Compliance*" dapat diartikan sebagai kesediaan Wajib Pajak untuk mematuhi kewajiban pajak sesuai peraturan yang berlaku tanpa adanya tekanan dari pemeriksaan, investigasi, atau sanksi baik hukum maupun administratif.

Jika studi sebelumnya membicarakan tingkat kepatuhan masyarakat

terhadap perpajakan, mirip dengan penelitian yang dilakukan oleh (Noviana, 2018) Penelitian ini berfokus pada strategi pemerintah kota Batam dalam meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap kepatuhan membayar pajak, baik untuk Wajib Pajak Badan maupun Orang Pribadi. Penelitian ini menggunakan teori Planned of Behaviour (TPB) yang menggunakan indikator perilaku wajib pajak berdasarkan niat individu, dalam hal ini para wajib pajak, untuk berperilaku patuh dalam membayar pajak.

Faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan Wajib Pajak adalah dua, yaitu sikap pemerintah yang mencakup perilaku yang direncanakan (*planned behavior*) dan sanksi yang diberikan pemerintah kepada pelanggar Wajib Pajak (*control belief*). Dalam hal sikap pemerintah, terdapat pandangan menurut (Khairannisa & Cheisviyanny, 2019) *Teori Planned Behavior* (TPB) menjelaskan bahwa perilaku non-patuhi dari Wajib Pajak sangat dipengaruhi oleh sikap, norma subyektif, dan kontrol keprilakuan yang dipersepsikan. Perilaku ini muncul karena adanya niat dari individu untuk berperilaku demikian. Tingkat kepatuhan Wajib Pajak ditentukan oleh persepsi mereka mengenai pentingnya peran konsultan pajak dalam mendorong kepatuhan perpajakan. Kesadaran Wajib Pajak juga berperan penting; Wajib Pajak yang sadar pajak memiliki motivasi yang kuat untuk memenuhi kewajiban perpajakan.

Teori Perilaku Terencana (*Planned Behavior*) berpendapat bahwa individu bertindak secara rasional, berdasarkan sikap mereka, norma subyektif, dan kontrol perilaku yang mereka rasakan. Faktor-faktor ini dapat menjadi latar belakang dalam proses pengambilan keputusan, meskipun tidak selalu dipertimbangkan

secara aktif atau sadar.

Control belief (sanksi). Adapun komponen dan aspek perceived behavioral control (Nugroho & Kusdarini, 2019) Salah satu faktor yang mempengaruhi timbulnya niat berperilaku seseorang adalah kontrol keprilakuan, yang mengukur seberapa besar kontrol yang dimiliki individu dalam menghalangi atau memfasilitasi perilaku tersebut. Konsep "Perilaku Yang Direncanakan" yang dikemukakan oleh Ajzen (1991) menjelaskan bahwa faktor ini memengaruhi niat seseorang dalam berperilaku.

Behaviour Beliefs adalah pandangan mengenai hal-hal yang dapat mendukung atau menghambat perilaku. Sementara itu, *Control Beliefs*, menurut Ajzen, berhubungan dengan sejauh mana individu merasa memiliki kendali atas perilaku tersebut. Niat untuk berperilaku ditentukan oleh tiga faktor menurut Ajzen (Noviana, 2018) Teori Perilaku Terencana (*Planned Behavior*) mencakup tiga faktor kunci yang mempengaruhi perilaku individu. Pertama, Behavioral Beliefs, yang merupakan keyakinan individu tentang hasil dari suatu perilaku dan evaluasi atas hasil tersebut. Kedua, *Normative Beliefs*, yang mencakup keyakinan tentang harapan normatif orang lain dan motivasi untuk memenuhi harapan tersebut. Ketiga, *Control Beliefs*, yang mencakup keyakinan tentang keberadaan hal-hal yang mendukung atau menghambat perilaku yang akan ditampilkan serta persepsi tentang seberapa kuatnya pengaruh hal-hal tersebut terhadap perilaku individu.

Sanksi pajak berfungsi sebagai mekanisme untuk memastikan bahwa ketentuan peraturan undang-undang perpajakan atau norma perpajakan akan dipatuhi dan ditaati

Dengan kata lain, sanksi perpajakan berperan sebagai langkah pencegahan untuk mencegah agar Wajib Pajak tidak melanggar norma atau aturan perpajakan. (Noviana, 2018). berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, Pemerintah Kota Batam bersama DPRD menetapkan Peraturan Daerah Kota Batam Nomor 5 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah sebagai payung hukum pemungutan Pajak Daerah. Sanksi pajak yang akan diterima oleh wajib pajak adalah faktor lain yang dapat mempengaruhi peningkatan kepatuhan wajib pajak (Windy & Anggun, 2022)

Sanksi pajak pada dasarnya diterapkan dengan tujuan mendorong kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak secara tepat waktu. Dengan demikian, setiap Wajib Pajak diharapkan memiliki pemahaman tentang adanya sanksi sebagai konsekuensi dari pelanggaran terhadap peraturan pajak. (Merliyana & Saefurahman Asep, 2017) Terdapat berbagai jenis sanksi pajak, termasuk sanksi administrasi, sanksi bunga, dan sanksi pidana (Noviana, 2018). Purwono (2010) mengelompokkan sanksi di bidang perpajakan menjadi dua kategori berdasarkan jenisnya, yakni sanksi administrasi dan sanksi pidana.

1.2 Identifikasi Masalah

berdasarkan latar belakang penelitian tersebut maka masalah yang diidentifikasi terdapat pada penelitian ini adalah

1. Rendahnya angka penerimaan pembayaran dari pajak bumi dan bangunan
2. Penyebab rendahnya kesadaran masyarakat dalam membayar pajak bumi bangunan

1.3 Batasan Masalah

berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang sudah di sampaikan sebelumnya, maka penelitian ini akan berfokus pada :

1. strategi dinas pajak dalam meningkatkan kesadaran masyarakat dalam membayar pajak bumi bangunan
2. faktor – faktor apa saja yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak

1.4 Rumusan Masalah

berdasarkan latar belakang, dalam penelitian ini dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana analisis strategi dan upaya peningkatan kesadaran masyarakat dalam membayar pajak bumi bangunan
2. Faktor – faktor apa saja yang mempengaruhi analisis strategi dan upaya peningkatan kesadaran masyarakat dalam membayar pajak bumi bangunan.

1.5 Tujuan Penelitian

adapun tujuan penelitian ini adalah:

1. Mengetahui analisis strategi dan upaya peningkatan kesadaran masyarakat dalam membayar pajak bumi bangunan
2. Mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi mempengaruhi analisis strategi dan upaya peningkatan kesadaran masyarakat dalam membayar pajak bumi bangunan.

1.6 Manfaat Penelitian

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan tambahan wawasan kepada masyarakat pemerintah agar masyarakat mau patuh pajak dan membayar pajak tepat waktu. Manfaat belajar dibagi menjadi 2, yaitu:

- 1) Manfaat teoritis bahwa hasil penelitian ini akan bermanfaat bagi masyarakat dalam hal informasi pembayaran pajak.
- 2) Manfaat praktis dari hasil penelitian ini dapat untuk menambah pengetahuan khususnya bagi penulis sendiri, dan untuk melaksanakan tugas mandiri mata kuliah metode penelitian di bidang administrasi publik.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKAN

2.1 Kajian Teori

2.1.1 Strategi Pemerintah Dalam Meningkatkan Pajak

Menurut (Aini & Meikhati, 2022) Strategi adalah tujuan jangka panjang suatu perusahaan, serta pemanfaatan dan pengalokasian semua sumber daya penting untuk mencapai tujuan tersebut. Menurut (Ulfa & Aribowo, 2021) strategi adalah suatu pola atau rencana yang mengintegrasikan tujuan, kebijakan dan tindakan utama dalam suatu hubungan yang kohesif. Strategi yang baik akan membantu organisasi dalam mengalokasikan sumber dayanya dalam bentuk yang unik berdasarkan kompetensi internal dan kemampuan mengantisipasi lingkungan. Menurut (Noviana, 2018) strategi adalah serangkaian keputusan dan tindakan manajerial yang menentukan kinerja perusahaan dalam jangka waktu yang lama. Strategi pengelolaan meliputi observasi lingkungan, formulasi strategi (perencanaan strategis atau periode perencanaan panjang). Implementasi strategi dan evaluasi serta pengendalian.

Pajak Daerah dipungut berdasarkan Peraturan Daerah Kota Batam Nomor 5 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah yang ditetapkan oleh Pemerintah Kota Batam dan DPRD. Pajak Hotel, Pajak Restoran, Pajak Hiburan, Pajak Reklame, Pajak Penerangan Jalan Umum, Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan, Pajak Parkir, Pajak BPHTB, dan PBBP2 adalah contoh Pajak Daerah yang dapat diterima Kota Batam. Pajak Daerah yang termasuk sektor pajak hotel dan restoran merupakan salah satu hal yang membantu PAD.

2.1.2 Strategi Pemerintah Untuk Meningkatkan Kesadaran Masyarakat dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB)

Pajak memiliki peran penting dalam proses pembangunan bangsa yang berkelanjutan. Hal ini dikarenakan hasil pemungutan pajak yang dilakukan oleh pemerintah ditujukan untuk pembangunan di segala bidang, mulai dari pembangunan fisik maupun non fisik. Beberapa sumber daya yang dibutuhkan untuk pembangunan bangsa dan negara dapat diperoleh dari berbagai cara, salah satunya adalah pajak. Setiap warga negara yang menjadi subjek pajak wajib membayar pajak sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Kesadaran masyarakat dalam membayar pajak harus terus ditingkatkan untuk mengoptimalkan penerimaan pajak guna mewujudkan negara yang sejahtera, adil dan makmur. Setiap pemerintah, mulai dari tingkat pusat hingga desa, harus berperan dalam upaya ini.

Rencana pemerintah adalah membuat lebih banyak orang membayar Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) dengan 5 cara: dengan bekerja sama dengan pemerintah kecamatan, memanfaatkan semua perangkat desa/kelurahan, melibatkan tim PKK dan dasa, menyebarkan berita, dan mengunjungi wajib pajak secara langsung. Dalam Theory of Planned Behavior (Nugroho & Kusdarini, 2019) perilaku kontrol (control belief) adalah hal terakhir yang membuat seseorang melakukan sesuatu. Adanya kontrol terhadap perilaku wajib pajak yang mengharuskan wajib pajak untuk membayar pajak pasti akan mengubah cara wajib pajak bertindak, baik mempermudah atau mempersulit wajib pajak untuk membayar pajaknya. Menurut penelitian, pengendalian perilaku dalam hal ini berkaitan dengan sanksi pajak, yang akan mengubah rencana wajib pajak untuk

membayar pajaknya.

Rencana Pemerintah agar masyarakat lebih banyak membayar Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) adalah dengan melakukan 5 hal, yaitu:

1. Bekerjasama dengan Pemerintah Kecamatan

(Nugroho & Kusdarini, 2019) mengatakan bahwa ada tiga jenis jaringan manajemen publik: jaringan kebijakan, jaringan kolaboratif, dan jaringan tata kelola. Jaringan kebijakan mencoba mempengaruhi bagaimana keputusan publik dibuat, jaringan kolaboratif bekerja sama untuk menyediakan layanan, dan jaringan tata kelola mencakup pembuatan kebijakan. (Windy & Anggun, 2022) mengatakan bahwa kerja sama adalah suatu jenis proses sosial di mana orang bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama dengan saling mengenal dan membantu satu sama lain dalam tugas masing-masing.

2. Mengoptimalkan Seluruh Perangkat Pemerintahan Desa atau kelurahan

Hasil penelitian (Cindy & Yenni, 2013) menjelaskan bahwa reformasi administrasi publik merupakan salah satu ekspresi kemajuan masyarakat yang paling khas dari perspektif pemerintah dan sektor publik. Reformasi memiliki peluang bagus jika pemerintah dan elit politik stabil. Ada faktor-faktor yang berpengaruh pada kurun waktu tertentu dalam hal peralihan pemerintahan dan pewarisan kebijakan. Perubahan pemerintahan menuntut reformasi administrasi publik di bidang perpajakan. Kepala Desa Kliwonan terpilih telah melakukan reformasi di bidang administrasi pajak bumi dan bangunan dengan mengoptimalkan seluruh Perangkat Desa Kliwonan dalam meningkatkan kesadaran masyarakat untuk membayar PBB.

3. Menggerakkan Tim PKK Dan Dasa

(Windy & Anggun, 2022) mengatakan bahwa keragaman anggota tim merupakan salah satu hal yang dapat membuatnya bekerja lebih baik. Orang dengan keterampilan berbeda membuat pilihan yang lebih baik dan lebih kreatif daripada orang dengan keterampilan serupa. Menggunakan variasi untuk membuat keputusan membuat mereka lebih baik. Tim memiliki cara bagi anggota untuk berbicara satu sama lain secara terbuka, positif, dan kritis. Ini membantu mereka memecahkan masalah dengan pikiran terbuka dan kemauan untuk belajar dari peristiwa dan satu sama lain. Mereka juga harus dapat mengenali dan memahami sudut pandang orang lain dan menggabungkannya untuk membuat keputusan yang lebih baik berdasarkan apa yang mungkin dihasilkan dari kesepakatan yang menggunakan banyak benang merah dan sudut pandang untuk membuat lebih banyak pilihan dan penilaian risiko yang lebih akurat dan manfaat. Keputusan-keputusan ini tidak penting kecuali semua orang dalam tim menyetujui apa artinya dan berapa banyak upaya yang diperlukan dari setiap orang dan tim secara keseluruhan. Sementara pilihan dibuat, orang perlu belajar untuk memahami dan Melaksanakan Sosialisasi

Apakah orang membayar pajak bumi dan bangunan tergantung pada banyak hal, termasuk seberapa baik mereka bergaul dengan tetangga mereka. Dengan sosialisasi, harapannya pekerja akan mengikuti aturan sendiri. Sosialisasi merupakan salah satu cara atau sarana yang dapat digunakan untuk menarik perhatian wajib pajak dan mengajarkan mereka tentang aturan, proses perpajakan, dan waktu yang tepat untuk membayar pajak bumi dan bangunan. Wajib Pajak

perlu disosialisasikan dan disadarkan akan tanggung jawabnya sehingga mereka membayar pajak sebagaimana mestinya. Agar masyarakat tahu apa yang harus mereka lakukan untuk membayar pajak khususnya Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), dan melakukannya. Sehingga negara dapat tumbuh dengan cara yang adil dan tahan lama.li satu sama lain.

5. Mendatangi Langsung Wajib Pajak

(Herryanto & Toly, 2013) Strategi adalah seni dan ilmu dalam mengambil langkah-langkah yang dipikirkan dengan matang untuk mencapai visi yang jelas dan tujuan keseluruhan. (Nugroho & Kusdarini, 2019) mengatakan bahwa strategi adalah cara suatu organisasi untuk mencapai tujuan jangka panjangnya dengan cara mencapai tujuan jangka pendeknya. Dengan kata lain, strategi adalah pilihan dan jalan yang tidak hanya membantu organisasi mencapai tujuannya, tetapi juga membantu organisasi tetap stabil di lingkungan tempatnya bekerja.

Theory of Planned Behaviour (TPB) Teori ini digunakan untuk mempelajari bagaimana orang bertindak, terutama jika menyangkut kepentingannya. Ini juga memberikan kerangka kerja untuk mempelajari bagaimana perasaan orang tentang bagaimana orang bertindak. (Febirizki et al., 2016) minat perilaku disebabkan oleh dua hal yaitu sikap tentang perilaku (behavioral belief) dan gagasan tentang bagaimana mengendalikan perilaku (control belief). Sikap tentang perilaku (behavioralbeliefs) mempengaruhi keinginan seseorang untuk melakukan sesuatu. Hal ini karena tujuan seseorang untuk melakukan sesuatu menjadi jelas ketika mereka mengetahui apa hasil dari tindakan mereka dan apakah hasil tersebut akan baik atau buruk.

Peneliti berpikir bahwa ide ini mempengaruhi bagaimana pembayar pajak berpikir tentang membayar pajak mereka dan apakah mereka berencana untuk melakukannya atau tidak. Peneliti juga berpikir bahwa ide ini berpengaruh pada bagaimana orang berpikir tentang tarif pajak. Dalam Theory of Planned Behavior, pengendalian perilaku (control belief) adalah hal terakhir yang membuat seseorang melakukan sesuatu. Adanya kontrol terhadap perilaku wajib pajak yang mengharuskan wajib pajak untuk membayar pajak pasti akan mengubah cara wajib pajak bertindak, baik mempermudah atau mempersulit wajib pajak untuk membayar pajaknya. Menurut penelitian, pengendalian perilaku dalam hal ini berkaitan dengan sanksi pajak, yang akan mengubah rencana wajib pajak untuk membayarpajaknya.

1. Pemahaman atas Mekanisme Pembayaran Pajak Pemahaman

Menurut (Febirizki et al., 2016) mengatakan bahwa ketika siswa dihadapkan pada komunikasi, mereka harus memahami apa yang dikatakan dan dapat menggunakan informasi atau ide yang dikandungnya dengan cara tertentu. Pesan dapat diucapkan atau ditulis, dan dapat berupa kata-kata atau simbol. Dari sini dapat kita lihat bahwa pemahaman dapat dilihat sebagai suatu proses, cara untuk memahami sesuatu, atau cara mempelajari sesuatu secara seksama sehingga dapat memahaminya atau memahaminya dengan baik dengan mengetahui banyak hal. Pengertian penanda menurut Subiyanto (1988) adalah penerjemahan, interpretasi, dan ekstrapolasi.

2. Persepsi Tarif Pajak

Menurut (Ery, 2017) mengatakan bahwa “persepsi adalah proses dimana orang memilih, mengatur, dan menginterpretasikan informasi yang mereka ambil untuk membentuk gambaran dunia yang bermakna.” Dari penjelasan ini, jelaslah bahwa persepsi adalah suatu proses yang dimulai dengan indera penglihatan dan diakhiri dengan terbentuknya tanggapan-tanggapan dalam diri seseorang. Setelah itu, orang tersebut dapat mengetahui apa yang dia lihat atau rasakan. Ini membuat orang tersebut sadar akan lingkungannya dan dirinya sendiri. (Gaspersz, 1997) mengatakan bahwa pengalaman masa lalu, keinginan, dan pengalaman teman semua mempengaruhi bagaimana orang melihat sesuatu.

3. Sanksi Pajak

(Febirizki et al., 2016) perintah formal yang mengatakan untuk tidak melakukan sesuatu. Jika mereka tidak menyerah, kekuatan fisik akan digunakan. Dapat dikatakan bahwa hukuman keras digunakan untuk memaksa orang mengikuti aturan. Menurut (Noviana, 2018) ada dua jenis hukuman yaitu hukuman pidana dan hukuman pemerintah.

4. Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak (Ulfa & Aribowo, 2021) mengatakan bahwa kepatuhan merupakan salah satu bentuk perbuatan. Perilaku manusia bersumber dari dorongan yang dimiliki manusia, sedangkan dorongan merupakan usaha untuk memenuhi keinginan manusia. Milgram mengatakan bahwa aturan sosial adalah salah satu hal yang membuat orang patuh. Dalam hal ini yang dimaksud dengan “norma sosial” adalah adanya tekanan untuk mengikutinya dari orang lain.

Tomkins mengatakan dalam Simanjuntak dan Mukhlis (2012) bahwa norma-norma sosial merupakan faktor yang paling penting dalam memenuhi tanggung jawab.

2.2 Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar PBB-P2

Kajian (Nugroho & Kusdarini, 2019) menunjukkan bahwa kerelaan wajib pajak untuk membayar PBB-P2 dapat diukur dengan beberapa faktor, antara lain:

1. Wajib Pajak yang membayar taksiran jumlah pajak Wajib Pajak memiliki informasi yang cukup untuk mengetahui berapa besar pajak yang harus mereka bayar.
2. Wajib Pajak mengikuti aturan atas kesalahan pajak Jika terjadi kesalahan jumlah pajak yang harus dibayar, wajib pajak ingin memperbaiki perhitungan pajaknya.
3. Wajib Pajak Mengikuti Aturan Perlakuan Pajak Wajib pajak mengetahui cara membayar pajaknya, mulai dari menghitung berapa utangnya hingga menyimpan uangnya di bank.
4. Wajib Pajak yang mengirimkan SPT Wajib Pajak mengirimkan SPT tepat waktu dan tidak melewati batas waktu yang ditentukan.
5. Wajib Pajak yang membayar pajaknya Wajib pajak harus membayar pajaknya tepat waktu dan melakukan apa yang harus dilakukannya.
6. Wajib Pajak dapat membayar pajak terlalu sedikit Kepatuhan wajib pajak bersedia membayar pajak yang kurang dibayar karena mengetahui bahwa mereka belum membayar pajaknya secara penuh.

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Batam menggelar sosialisasi Aplikasi Penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Pajak Tahunan secara elektronik atau sistem e- Filing pada Jum'at (28/2) bertempat di Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang

(KPKNL) Batam. Sosialisasi ini merupakan upaya KPKNL Batam dan KPP Pratama Batam bekerjasama menindaklanjuti Surat Edaran Menteri Keuangan Nomor 36 Tahun 2013 tentang Permohonan Banding Penyampaian SPT Tahunan Pajak Penghasilan bagi Wajib Pajak Orang Pribadi oleh Pegawai Kementerian Keuangan melalui E-Filing.

Anggota Tim Sosialisasi e-Filing KPP Pratama Batam, dalam pemaparannya menyampaikan bahwa ada banyak cara untuk melakukan pembayaran pajak, antara lain. Pertama, langsung lapor ke KPP. Keduanya pergi ke kantor pajak di dekat mereka. Ketiga, melalui ruang kasir. Area perbelanjaan memiliki empat drop box. Kelima, katanya, e-Filing memungkinkan orang dengan Formulir 1770S dan SS untuk mengirimkan laporan pajak pribadinya melalui internet. *“Jadi yang perlu kami laporkan hanya komputer, laptop, atau bahkan handphone yang terhubung dengan internet. Tidak membutuhkan kertas dari pengguna, dan cukup mudah bagi wajib pajak untuk mengisi dan melapor karena sudah ada petunjuk yang jelas tentang cara melakukannya,”* ujarnya menjelaskan.

2.3 Kepatuhan Wajib Pajak

Dalam teori atribusi, dapat ditunjukkan bahwa bagaimana perasaan orang tentang seberapa baik sistem pajak bekerja merupakan faktor luar yang mempengaruhi apakah mereka membayar pajak atau tidak. Menurut (Windy & Anggun, 2022), perilaku eksternal disebabkan oleh hal-hal seperti alat atau cara orang lain memperlakukan Anda. Artinya, setiap orang akan dipaksa untuk bertindak seperti ini jika situasinya membuat mereka merasa seperti itu. Peneliti (Aditya Nugroho, Rita Andini, 2016) menemukan bahwa cara masyarakat berpikir sistem pajak bekerja berpengaruh baik pada seberapa sadar mereka akan perlunya membayar pajak. Widayati dan Nurlis (2010), Hardiningsih (2011), dan Utami, dkk. (2012) semua menjelaskan bahwa cara orang berpikir sistem pajak bekerja tidak berpengaruh pada keinginan mereka untuk membayar pajak dan kemauan mereka untuk mengikuti aturan. Dari pernyataan di atas, kita bisa menebak tentang bagaimana cara orang berpikir sistem pajak bekerja mempengaruhi seberapa baik orang membayar pajaknya.

2.3.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kualitas pelayanan perpajakan yang optimal yang diberikan oleh fiskus akan meningkatkan kecenderungan untuk membayar pajak karena wajib pajak akan memandang bahwa petugas pajak memberikan pelayanan yang memuaskan dalam menangani urusan perpajakan. Hal ini sesuai dengan theory of reasoned action, dimana wajib pajak akan meningkatkan kepatuhannya dalam membayar pajak jika mendapat pelayanan yang berkualitas dari fiskus, tetapi akan tidak

patuh membayar pajak jika tidak diberikan pelayanan yang optimal. Menurut penelitian (Cindy & Yenni, 2013), kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak dan kepatuhan pelaporan wajib pajak. Utami dkk. (2012) dan Aditya Nugroho dan Rita Andini (2016) juga menyimpulkan dari penelitian yang sama bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dan kesadaran membayar pajak. Menurut penelitian (Nugroho & Kusdarini, 2019), kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Dari pernyataan di atas dapat diturunkan hipotesis mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak.

2.3.2 Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Efektifitas Sistem Perpajakan, Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut (Nugroho & Kusdarini, 2019) Menurut (Nugroho & Kusdarini, 2019), memahami peraturan perpajakan yang baik dan mampu menggunakan sistem perpajakan yang efektif serta pelayanan perpajakan yang berkualitas dari fiskus akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak untuk menyampaikan SPT yang akurat dan tepat waktu. Apabila wajib pajak memahami peraturan perpajakan, memanfaatkan sistem perpajakan seefisien mungkin, dan fiskus memberikan pelayanan perpajakan yang berkualitas, maka kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan kewajiban perpajakannya akan meningkat. Dari pernyataan di atas dapat diturunkan suatu hipotesis mengenai pengaruh pemahaman peraturan perpajakan, efisiensi sistem perpajakan, dan kualitas pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.

2.4 Pajak Bumi Bangunan

Pemerintah daerah hanya menerima dana bagi hasil dari pemerintah pusat. Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah diatur bahwa Pajak Bumi dan Bangunan yang dahulu dikelola oleh pemerintah pusat dialihkan ke pemerintah daerah. Pemerintah daerah kini memiliki tambahan sumber Pendapatan Asli Daerah yang bersumber dari Pajak Daerah, salah satunya Pajak Bumi dan Bangunan (PBB-P2) Perdesaan dan Perkotaan, sebagai akibat diundangkannya Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Pajak Daerah. Retribusi. (Nugroho & Kusdarini, 2019) menjelaskan bahwa tanah atau bangunan merupakan subjek pajak bumi dan bangunan. Klasifikasi tanah dan bangunan adalah penggolongan tanah dan bangunan berdasarkan nilai jualnya; ini berfungsi sebagai pedoman dan memudahkan perhitungan pajak yang terutang..

Sebagai dasar hukum pemungutan Pajak Daerah, Pemerintah Kota Batam bersama DPRD telah menetapkan Peraturan Daerah Kota Batam Nomor 5 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah. Pajak Hotel, Pajak Restoran, Pajak Hiburan, Pajak Reklame, Pajak Penerangan Jalan Umum, Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan, Pajak Parkir, Pajak BPHTB, dan PBBP2 merupakan golongan Pajak Daerah yang dapat dipungut oleh Pemerintah Kota Batam. Pajak Daerah merupakan salah satu sektor yang memberikan kontribusi terhadap PAD, termasuk sektor pajak hotel dan restoran.

Perda No.7/2017 mengatur ketentuan dan tarif tujuh pajak daerah, antara

lain pajak hotel, pajak restoran, pajak hiburan, pajak reklame, pajak penerangan, pajak mineral bukan logam dan batu, serta pajak parkir. Tarif pajak hotel dan restoran 10%, tarif pajak hiburan berkisar antara 0% sampai 50%, tarif pajak iklan 20% sampai 25%, tarif pajak penerangan jalan 6% sampai 8%, tarif pajak mineral bukan logam dan tarif pajak batu 15%, dan tarif pajak parkir 25%.

2.5 Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan pajak identik dengan kemauan wajib pajak untuk mematuhi peraturan perpajakan. Dalam bentuknya yang paling mendasar, kepatuhan adalah istilah yang mendefinisikan kemauan wajib pajak untuk membayar pajak (Merliyana & Saefurahman Asep, 2017). Tingkat kesadaran dan pemahaman wajib pajak terhadap kewajiban perpajakannya dapat berdampak pada kepatuhan mereka. Jika wajib pajak memahami peraturan perpajakan dan konsekuensi dari tidak mematuhi kewajiban perpajakan, mereka lebih cenderung untuk mematuhi.

2.5.1 Pemahaman Perpajakan

Seseorang dianggap perlu memahami perpajakan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Menurut penelitian (Merliyana & Saefurahman Asep, 2017), pemahaman perpajakan merupakan faktor penting dalam menentukan disposisi kepatuhan wajib pajak, karena kurangnya pemahaman perpajakan dapat menyebabkan ketidakpercayaan dan ketidaktaatan.

2.5.2 Kualitas Pelayanan

Menurut (Cindy & Yenni, 2013) kualitas pelayanan adalah penilaian pelanggan terhadap keseluruhan keunggulan produk atau keunggulan, serta apa yang dirasakan oleh pelanggan, yang ditentukan oleh perbandingan harapan pelanggan dan persepsi mereka terhadap pelayanan. kualitas pelayanan terhadap kinerja perusahaan yang diberikan

2.5.3 Ketegasan Sanksi Pajak

(Ulfa & Aribowo, 2021) Menurut penelitiannya, administrator pajak sering menerapkan sanksi perpajakan untuk mencegah penggelapan dan penggelapan pajak dalam upaya meningkatkan efektivitas pemungutan penerimaan.

2.5.4 Pemeriksaan Pajak

Menurut penelitian (Aditya Nugroho, Rita Andini, 2016) pemeriksaan pajak merupakan pemeriksaan mandiri atas hasil pemeriksaan yang disampaikan wajib pajak kepada otoritas pajak terkait untuk menentukan tingkat kepatuhan wajib pajak wajib pajak. Menurut (Windy & Anggun, 2022) tujuan pemeriksaan pajak adalah untuk mengurangi masalah penghindaran pajak, penghindaran pajak, dan penyimpangan pajak lainnya untuk standardisasi.

2.5.5 Tingkat Pendidikan

Tingkat pendidikan merupakan pengetahuan wajib pajak sebagai faktor kepatuhan yang berhubungan dengan kemampuan wajib pajak dalam memahami peraturan perpajakan dan kemauannya untuk mematuhi kewajiban perpajakan. (Windy & Anggun, 2022). Dengan kata lain, sanksi perpajakan berfungsi sebagai pencegah agar wajib pajak tidak melanggar undang-undang atau peraturan perpajakan (Noviana, 2018). Berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, Pemerintah Kota Batam dan DPRD menetapkan Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah sebagai dasar hukum pemungutan Pajak Daerah. Pengenaan sanksi perpajakan terhadap wajib pajak merupakan faktor lain yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (Windy & Anggun, 2022).

Satu-satunya tujuan sanksi pajak adalah untuk memastikan bahwa wajib pajak mematuhi kewajiban perpajakannya. Oleh karena itu, setiap wajib pajak harus mengetahui dan memahami adanya sanksi atas pelanggaran peraturan perpajakan. 2019 (Aditya Nugroho, Rita Andini, 2016) Sanksi administrasi, sanksi bunga, dan sanksi pidana juga merupakan bentuk sanksi perpajakan (Savitri & Musfealdy, 2016). Menurut (Purwono, 2010), sanksi di bidang perpajakan dapat

dibedakan menjadi dua kategori, yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana, berdasarkan sifatnya. Sanksi perpajakan dikenakan terutama untuk memastikan wajib pajak selalu patuh terhadap kewajiban perpajakannya. Oleh karena itu, setiap wajib pajak harus mengetahui dan memahami adanya sanksi atas pelanggaran peraturan perpajakan.

2.6 Jenis Pajak

2.6.1 Pajak Berdasarkan Sifatnya

Para ahli telah mengemukakan berbagai definisi tentang pajak, antara lain Pajak (Merliyana & Saefurahman Asep, 2017) adalah iuran masyarakat kepada negara yang terutang oleh mereka yang wajib membayarnya sesuai dengan aturan umum (undang-undang). Dengan tidak memperoleh prestasi yang dapat ditunjuk langsung dan yang tujuannya untuk membiayai pengeluaran umum yang berkaitan dengan tanggung jawab negara untuk menyelenggarakan pemerintahan.

(Windy & Anggun, 2022) Pajak adalah pengalihan sumber daya dari sektor swasta kepada sektor pemerintah, bukan karena melanggar undang-undang, tetapi berdasarkan ketentuan yang telah ditetapkan, tanpa imbalan secara langsung dan proporsional, agar pemerintah dapat melaksanakan tanggung jawabnya untuk menjalankan roda pemerintahan. Berdasarkan sifatnya, ada dua kategori pajak: pajak langsung dan pajak tidak langsung. Pajak tidak langsung adalah pungutan yang dikenakan kepada wajib pajak untuk melakukan peristiwa atau tindakan tertentu. Misalnya, individu baru dikenakan bea PPN saat membeli barang. (Nugroho & Kusdarini, 2019) Pajak tersebut meliputi pajak penghasilan (PPh) dan pajak bumi dan bangunan (PBB). Pajak langsung dikenakan pada wajib pajak

secara berulang, termasuk individu dan bisnis. Ini adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga negara (Nugroho & Kusdarini, 2019) Pajak penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah, Pajak Bumi dan Bangunan dengan Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan dan Bea Meterai adalah beberapa bentuk pajak pusat yang terkenal.

2.6.2 Pajak Berdasarkan Pemungutnya

Pajak negara meliputi PPN, PPh, dan PPnBM yang merupakan pajak yang dipungut oleh negara atau pemerintah pusat. Pajak daerah dipungut oleh pemerintah daerah dan termasuk PBB, pajak kendaraan, pajak restoran, dan BPHTB. Selain dari pengeluaran pemerintah pusat, pajak merupakan sumber utama pendapatan daerah. Pemerintah daerah kini memiliki akses terhadap sumber tambahan Pendapatan Asli Daerah yang berasal dari Pajak Daerah, salah satunya Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2). . Seluruh Kabupaten/Kota wajib mengurus Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBBP2) per 1 Januari 2014. Agar daerah mengelola Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan secara utuh.

Di sini, daerah harus mandiri mengonsep dan mendanai pengelolaan PBB-P2 guna mencapai target penerimaan secara optimal. Ketika pemerintah pusat mengelola PBB-P2, pemerintah kabupaten/kota hanya menerima 64,8% dari total pendapatan daerah. Dengan transfer tersebut, seluruh penerimaan PBB-P2 akan masuk ke pemerintah Kabupaten/Kota yang diharapkan dapat meningkatkan Pendapatan Asli Daerah. Pajak Bumi dan Bangunan berdasarkan UU No. 28 tahun 2009 ditetapkan menjadi Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan.

Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan merupakan pajak atas bumi dan / atau bangunan yang dimiliki, dikuasai dan dimanfaatkan oleh orang pribadi atau badan kecuali kawasan yang digunakan untuk kegiatan usaha perkebunan, perhutananan dan pertambangan.

Sesuai dengan UU No. 28 Tahun 2009, Pajak Bumi dan Bangunan diubah namanya menjadi Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan. Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan adalah pajak atas bumi dan/atau bangunan yang dimiliki, dikuasai, dan dimanfaatkan oleh orang pribadi atau badan, kecuali perkebunan, hutan, dan tambang. Pemerintah daerah memungut Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan ini sesuai dengan UU No. 28 Tahun 2009. Pajak Bumi dan Bangunan bersifat material, artinya besaran pajak yang terutang didasarkan pada keadaan objeknya yaitu tanah dan bangunan. Pajak Bumi dan Bangunan disebut sebagai pajak objektif karena keadaan subjek yang membayar pajak tidak mempengaruhi pengenaan kewajiban pajak.

Tingkat kepatuhan yang tinggi dari wajib pajak PBB diperlukan untuk pemungutan pajak yang efisien.

Kepatuhan wajib pajak adalah keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan menggunakan hak perpajakannya. Namun dalam kenyataannya, negara seringkali kesulitan mengumpulkan pajak, termasuk pajak bumi dan bangunan. Masalah kepatuhan wajib pajak sangat penting bagi negara maju dan berkembang (Windy & Anggun, 2022) Karena jika wajib pajak tidak patuh maka akan menimbulkan keinginan untuk melakukan penghindaran, penghindaran, penyelewengan, dan kelalaian yang pada akhirnya akan

menyebabkan penurunan penerimaan pajak negara (Windy & Anggun, 2022). Peningkatan administrasi perpajakan di Indonesia diharapkan dapat memotivasi wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Wajib Pajak akan tunduk karena keyakinan itu.

2.6 Penelitian Terdahulu

No	Penulis	Judul	Metode	Temuan
1	Windy Noviana (2018)	Strategi Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Badan dan Orang Pribadi	kualitatif	1. Pelayanan petugas pajak yang kompeten mempengaruhi ketidakpatuhan dalam pembayaran pajak. 2 ketekunan KPP Pratama Gianyar Untuk meningkatkan kepatuhan, tarif pajak harus diturunkan melalui cara tertentu.

2	Miko Nugroho,	Strategi Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Kesadaran Masyarakat Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan	Deskriptif kualitatif	2 menjelaskan kebijakan legislasi Desa Kliwonan Kecamatan Banyuurip Kabupaten Purworejo untuk meningkatkan kesadaran masyarakat dan membayar pajak bumi dan bangunan bumi dan bangunan 2. Strategi yang dilakukan Pemerintah Desa Kliwonan, Kecamatan Banyuurip, Kabupaten Purworejo untuk meningkatkan kesadaran
---	---------------	---	--------------------------	--

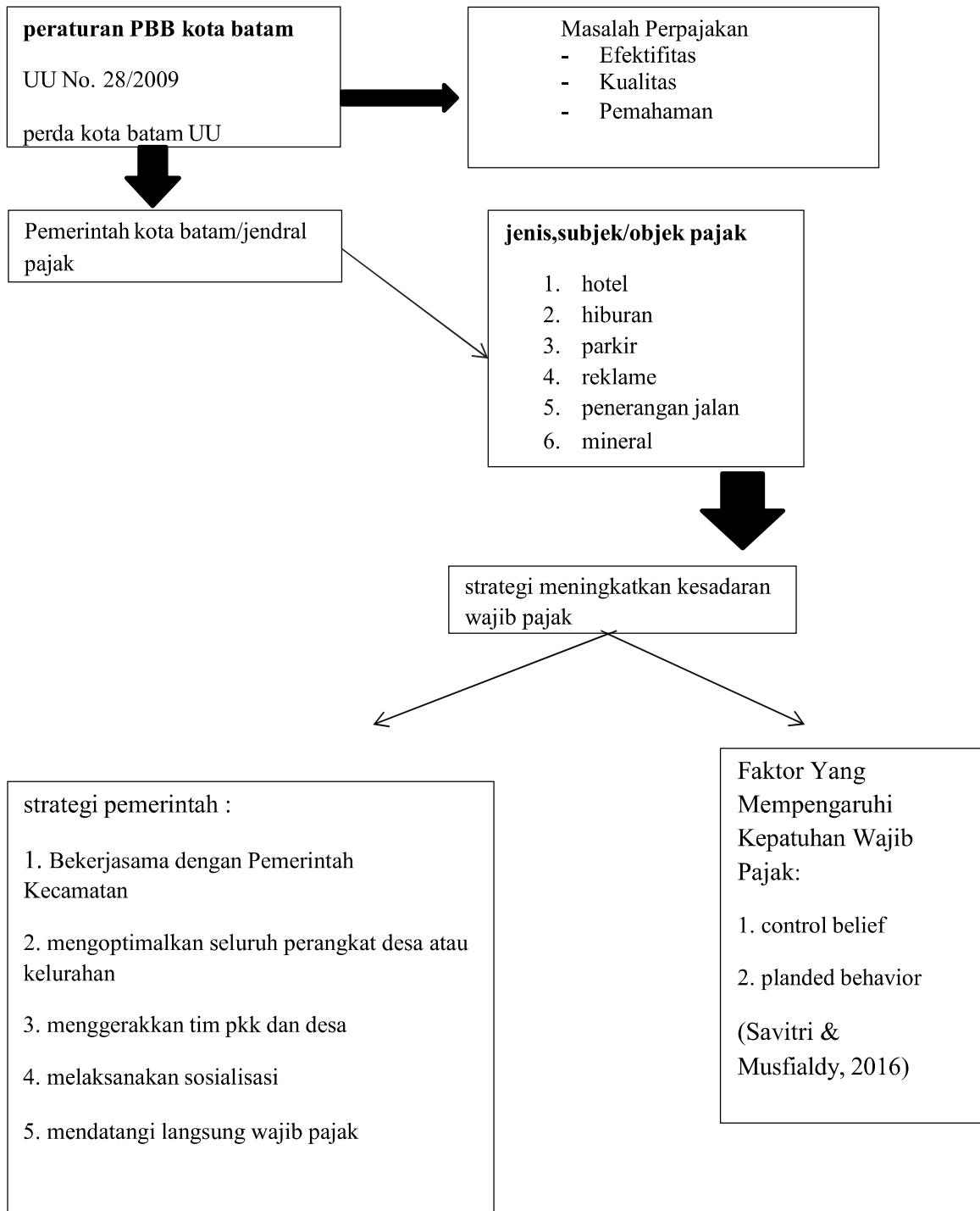
				masyarakat dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) yaitu: bekerjasama dengan pemerintah kecamatan
3	Nora Susanti , Silvia Cania , & Nilmadesri Rosya (2020)	Strategi Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak kendaraan Bermotor di kantor Samsat Painan	deskriptif dan asosiatif	1. peningkatan jumlah kendaraan bermotor tidak selalu mengakibatkan peningkatan pemenuhan kewajiban membayar PKB.. 2. Kesadaran harus dibebani agar memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepatuhan.
4	Merliyana, Asep Saefurahman (2017)	Pengetahuan Dan Kesadaran Wajib Pajak Orang Pribadi Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Melaksanakan Kewajiban Perpajakan	kuantitatif	1. Pengetahuan dan kesadaran wajib pajak merupakan faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan pemenuhan kewajiban pajak internal

				2. Masih Banyak Wajib Pajak yang Gagal Memenuhi Kewajibannya Karena Kurangnya Pengetahuan Mengenai Undang-Undang Perpajakan
5	Mutia Ulfa Direktorat Jenderal Pajak dan Irwan Aribowo Poli teknik Keuangan Negara STAN (2021)	Strategi Meningkatkan Kesadaran Dan Kepatuhan Wajib Pajak Umkm Di Indonesia	kualitatif	1. Keterbatasan yang ditemui dalam implementasi strategi Salah satunya adalah perbedaan antara kebijakan pajak pegawai dan yang lainnya. 2 Salah Salah satu upaya DJP untuk mendorong UMKM berpartisipasi dalam penerimaan pajak adalah dengan mengenakan tarif pajak tetap kepada pelaku usaha dengan peredaran bruto tertentu.

6	Kamilatus Sholikhah, Mortigor Afrizal Purba(2021)	Pengaruh Penerapan E-Samsat, Sanksi-Pajak Dan Pelayanan-Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan-Bermotor Di Kota Batam	penelitian kuantitatif	<p>1. sanksi pajak Dan pajak pelayanan, secara bersama-sama atau sekaligus, yang berpengaruh positif terhadap kepatuhan yang bergantung pada variabel, harus dikenakan pajak dalam pajak pembayaran kendaraan.</p> <p>2. Pelayanan pajak secara signifikan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor</p>
---	---	---	------------------------	---

7	P. Wijayanti, N. Saraswati, I.Kartika, & Mutoharoh 2020	The Improvement Strategy of Tax Compliance from MSME Sector in Indonesia	kualitatif	1. Dapat disimpulkan bahwa kesadaran membayar pajak dan efektivitas sistem perpajakan mempengaruhi kecenderungan membayar pajak. Pemahaman terhadap peraturan perpajakan tidak mempengaruhi motivasi wajib pajak untuk membayar pajak. Kemajuan Penelitian di bidang Ekonomi, Bisnis, dan Manajemen
---	---	--	------------	---

2.7 Kerangka Pemikiran



Banyak penelitian yang mengkaji tentang sikap masyarakat terhadap kepatuhan wajib pajak, namun fokus penelitian ini adalah pada kebijakan yang diterapkan oleh pemerintah kota Batam untuk meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap pembayaran pajak. Kajian yang dikomisikan oleh (Arfaningsi Muhammad, 2018) berjudul “Pengaruh Pemeriksaan Pajak, Penagihan Pajak, dan Kepatuhan Wajib Pajak Terhadap Penerimaan Pajak”; variabel independennya adalah Pemeriksaan Pajak, Penagihan Pajak, dan Kepatuhan Wajib Pajak; dan variabel dependennya adalah Penerimaan Pajak.

Menurut (Yuslam, 2015), topik yang sama tercakup dalam karya ilmiah berjudul “Pengaruh Pemeriksaan Pajak dan Penagihan Pajak Terhadap Efektivitas Penerimaan Pajak”. Penelitian ini menyimpulkan bahwa Pemeriksaan Pajak dan Penagihan Pajak berdampak positif terhadap efektivitas Penerimaan Pajak. Penelitian sebelumnya mendukung pernyataan tersebut (Putu Rara, 2016). Sesuai judul kajian tentang dampak pemungutan pajak, sanksi perpajakan, dan e-filing terhadap penerimaan pajak, pemungutan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap penerimaan pajak. Hal ini terjadi karena mereka percaya bahwa membayar pajak merupakan salah satu cara untuk berpartisipasi dalam pembangunan melalui pajak, sehingga mendukung kebijakan perpajakan oleh pemerintah (Ulfa & Aribowo, 2021) Amir, Muhammad Amir, Muhammad Basri (2021) “Strategi Peningkatan Pajak Reklame, Pajak Restoran, dan Pajak Hotel di Kabupaten Kolaka (Studi Kasus Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Kolaka)” menemukan hasil strategi berbasis demokrasi dan akuntabilitas yang meliputi implementasi



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Bentuk penelitian ini adalah kualitatif dan deskriptif. Tujuan penelitian deskriptif kualitatif adalah untuk memperoleh data dengan landasan ilmiah. Penelitian ini digunakan secara alami, atau hasil penelitian juga ilmiah dan dapat dijelaskan (William David, 1995). Menurut Emzir (2009), penelitian kualitatif adalah metode pendekatan primer yang menggunakan positivisme untuk mengembangkan pengetahuan, termasuk sebab-akibat, reduksi ke variabel, dan hipotesis. Selama proses penelitian, penelitian kualitatif dapat berkembang.

Selain itu, metode ini digunakan untuk mengkaji faktor-faktor yang berhubungan dengan peneliti seperti perilaku subjek, motivasi, sikap, persepsi, dan tindakan. Secara sederhana, perhitungan numerik tidak dapat digunakan dengan penelitian ini. Dalam penelitian ini sering dijumpai peraturan perundang-undangan serta kebijakan pemerintah pusat dan daerah yang mengatur tentang pengelolaan masalah perpajakan. Kepatuhan terhadap peraturan perpajakan akan dianalisis secara kualitatif dan deskriptif. Penerimaan pajak dipengaruhi oleh perilaku dan sikap pemerintah dan masyarakat terhadap kepatuhan wajib pajak.

3.2 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat dilakukannya penelitian tentang tingkat kesadaran masyarakat dalam membayar pajak sesuai dengan ketentuan peraturan pemerintah. lokasi penelitian ini bertempat pada kantor pajak kota batam yang berlokasi di jl.Engku putri Batam Center.

3.3 Sumber Dan Jenis Data

Sumber data mencakup segala sesuatu yang dapat memberikan informasi untuk upaya terkait penelitian. Studi ini mengandalkan dua jenis sumber data berikut untuk datanya:

A. Sumber Data Primer

Data primer adalah sumber data yang menyediakan data secara langsung kepada pengumpul data. Data dikumpulkan oleh peneliti langsung dari sumber primer atau lokasi penelitian dilakukan (Sugiyono, 2018). Wawancara dengan narasumber yang terkait langsung dengan tingkat kesadaran perpajakan menghasilkan data primer. Oleh karena itu, data yang dikumpulkan dan diperoleh dari kantor pajak dan hasil wawancara dengan informan (instansi pajak) digunakan dalam penelitian ini. Sebagai data primer, peneliti memanfaatkan hasil wawancara dengan informan terkait topik penelitian. Wawancara berlangsung pada 6 Mei 2023, dan peneliti mengumpulkan informasi melalui WhatsApp dan email. Ini akan dilakukan beberapa kali selama penelitian ini.

B. Sumber Data Sekunder

Menurut (Sugiyono, 2018), data sekunder adalah sumber data yang tidak memberikan data secara langsung kepada pengumpul data, seperti individu atau dokumen lain. Sesuai dengan kode pajak, buku, jurnal, dan artikel yang relevan, sumber data sekunder untuk penelitian ini meliputi kode pajak, bahan-bahan tersebut, dan artikel terkait. Dokumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah Peraturan Daerah Kota Batam Nomor 5 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah Kota Batam. Topik penelitian ini adalah penelitian analisis strategi dan upaya yang dilakukan pemerintah kota Batam untuk meningkatkan kesadaran masyarakat dalam membayar pajak bumi dan bangunan. Dalam penelitian ini Peraturan Daerah Kota Batam Nomor 5 Tahun 2011 tentang Pajak dijadikan sebagai landasan pengumpulan data sekunder untuk menentukan sistem perpajakan kota Batam, dan beberapa jurnal dikonsultasikan untuk informasi tentang kesadaran masyarakat terhadap kepatuhan wajib pajak.

3.4 Metode Pengumpulan Data

A. Wawancara

Menurut (Yusuf, 2014), wawancara adalah peristiwa atau proses interaksi antara pewawancara dengan sumber informasi atau yang diwawancarai melalui komunikasi langsung atau tanya jawab langsung tentang objek kajian. Dalam penelitian ini, wawancara digunakan untuk memperoleh data guna kepentingan penelitian. Peneliti mewawancarai subyek penelitian yaitu pegawai kantor pelayanan pajak kota batam. Peneliti memilih untuk melakukan wawancara tak terbatas terpandu. Menurut (Arikunto, 2016), wawancara bebas terbimbing

melibatkan mengajukan pertanyaan secara bebas dengan tetap berpegang pada pedoman wawancara yang telah ditetapkan. Pertanyaan akan muncul sepanjang wawancara. Tujuan dari wawancara ini adalah untuk mengumpulkan informasi yang relevan dengan penelitian. Wawancara ini dilakukan pada 6 Mei 2023 di kantor pemerintah kota batam

B. Observasi

Observasi sebagaimana dikemukakan oleh (Sugiyono, 2018) merupakan metode perolehan datadengan karakteristik yang berbeda jika dibandingkan dengan metode lainnya. Pengamatan tidak terbatas pada manusia saja, tetapi juga mencakup benda-benda alam lainnya. Peneliti dapat belajar tentang perilaku dan maknanya melalui kegiatan observasi. Dalam investigasi ini dilakukan observasi langsung ke lapangan untuk mengetahui kondisi sebenarnya di kantor pajak kota Batam. Dalam investigasi ini dilakukan observasi lapangan langsung untuk mengetahui kondisi sebenarnya di KPP Pratama Batam Utara di Batam. Menurut (Yusuf, 2014), keberhasilan observasi sebagai teknik pengumpulan data sangat tergantung pada peneliti karena ia mengamati dan mendengarkan objek kajian kemudian menarik kesimpulan berdasarkan apa yang diamati. Peneliti yang memaknai apa yang diamatinya dalam konteks nyata dan alamiah adalah mereka yang mengajukan pertanyaan dan menelaah hubungan antara satu aspek dari objek yang dipelajarinya dengan aspek yang lain.

C. Dokumentasi

Menurut (Sugiyono, 2018), dokumentasi adalah teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data dan informasi berupa buku, arsip, dokumen, angka

tertulis, dan gambar yang dapat digunakan untuk mendukung penelitian. Analisis dokumen melengkapi metodologi observasi dan wawancara. Jika mereka didukung oleh foto-foto atau tulisan akademis yang masih ada, kejujuran dan kredibilitas mereka akan meningkat. Namun, tidak semua dokumen memilih tingkat kredibilitas yang tinggi. Karena fakta bahwa foto dapat dibuat untuk berbagai keperluan, sejumlah besar gambar tidak menggambarkan kondisi asli subjek secara akurat. Dokumentasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah Peraturan Dirjen Pajak Kota Batam No. 5 Tahun 2011 tentang Pajak. Perhitungan tambahan yang berkaitan dengan topik penelitian. Bila didukung dengan dokumen, maka hasil penelitian observasional dan wawancara akan lebih dapat diandalkan.

3.5 Metode Analisis Data

Menurut (Sugiyono, 2018), analisis data adalah proses mencari dan menyusun data secara sistematis yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori-kategori, mendeskripsikannya ke dalam unit-unit, mensintesiskannya, menyusunnya menjadi pola-pola. , memilih mana yang penting dan apa yang akan dipelajari, serta menarik kesimpulan yang mudah dipahami oleh diri sendiri dan orang lain. Selain itu, analisis ini mengungkapkan bahwa tingkat kesadaran pajak di Batam masih belum memadai, dibuktikan dengan data yang diperoleh untuk digunakan sebagai dasar analisis tingkat kesadaran pajak di Batam.

Data yang dikumpulkan harus akurat dan tepat, tetapi tidak dapat dipungkiri bahwa berbagai sumber informasi akan menghasilkan hasil yang

berbeda-beda. Menganalisis data membutuhkan konsentrasi dan pengeluaran energi fisik dan mental sendiri. Selain analisis data, peneliti juga harus mengkaji literatur yang relevan untuk memperkuat teori. Data penelitian kualitatif, data yang diperoleh dari berbagai sumber, menggunakan berbagai teknik pengumpulan data (triangulasi), dan dilakukan secara terus menerus, menghasilkan data yang sangat tinggi. variasi. Penelitian ini menggunakan model Miles dan Huberman untuk teknik analisis datanya. Menurut buku Miles dan Huberman (Sugiyono, 2018), analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan pada saat pengumpulan data terjadi dan setelah pengumpulan data selesai dalam jangka waktu yang ditentukan. Hingga selesai, kegiatan analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berkesinambungan.

Data penelitian kualitatif, data diperoleh dari berbagai sumber, dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang bermacam-macam (triangulasi) dan dilakukan secara terus menerus tersebut mengakibatkan variasi data tinggi sekali. Teknik analisis data yang digunakan oleh penelitian menggunakan model Miles and Huberman. Menurut Miles dan Huberman dalam buku (Sugiyono, 2018) analisis data dalam penelitian kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas.

