

**PENGARUH PELAYANAN FISKUS, SANKSI
PERPAJAKAN, DAN PENERAPAN E-FILING
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DI KPP
PRATAMA BATAM SELATAN**

SKRIPSI



**Oleh:
Eli Fransiska Sinaga
190810190**

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

**PENGARUH PELAYANAN FISKUS, SANKSI
PERPAJAKAN, DAN PENERAPAN E-FILING
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DI KPP
PRATAMA BATAM SELATAN**

SKRIPSI

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



**Oleh:
Eli Fransiska Sinaga
190810190**

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

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Eli Fransiska Sinaga
NPM : 190810190
Fakultas : Ilmu Sosial Dan Humaniora
Program Studi : Akuntansi

Menyatakan bahwa skripsi yang saya buat dengan judul:

“PENGARUH PELAYANAN FISKUS, SANKSI PERPAJAKAN, DAN PENERAPAN E-FILING TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DI KPP PRRTAMA BATA, SELATAN”

merupakan hasil karya sendiri dan bukan duplikasi dari karya orang lain, sepengetahuan saya, di dalam 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, maka saya bersedia jika naskah ini akan digugurkan dan skripsi yang saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku.

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

Batam, 28 Juli 2023



Eli Fransiska Sinaga

190810190

**PENGARUH PELAYANAN FISKUS, SANKSI
PERPAJAKAN, DAN PENERAPAN E-FILING
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DI KPP
PRATAMA BATAM SELATAN**

SKRIPSI

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

Oleh Eli Fransiska Sinaga

190810190

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal
seperti tertera dibawah ini**

Batam, 28 Juli 2023



Hermaya Ompusunggu, S.E., M.Ak.

Pembimbing



ABSTRAK

Pajak merupakan salah satu pendapatan terbesar di setiap negara terutama di Indonesia. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, dan Penerapan E-Filing terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Batam Selatan. Penelitian ini menggunakan pendekatan statistik deskriptif dan kuantitatif dengan sampel sebanyak 100 responden dan menggunakan kuesioner sebagai instrumen pengumpulan data. Dari analisis data diperoleh hasil bahwa pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dengan $T_{hitung} 2,623 > T_{tabel} 1,984$, sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dengan $T_{hitung} 2,987 > T_{tabel} 1,984$ dan penerapan e-filing berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dengan $T_{hitung} 4,898 > T_{tabel} 1,984$. Secara simultan hasil uji F pelayanan fiskus, sanksi perpajakan dan penerapan e-filing berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dengan $F_{hitung} 28,985 > F_{tabel}; 2,699$.

Kata kunci: Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Penerapan E-Filing, Kepatuhan Wajib Pajak

ABSTRACT

Tax is one of the biggest income in every country, especially in Indonesia. This observation aims to analyze the influence of service tax authorities, tax sanctions and the application of e-filing on taxpayer compliance at KPP Pratama Batam Selatan. This study used a descriptive and quantitative statistical approach with a sample of 100 respondents and used a questionnaire as a data collection instrument. From the analysis of the data, the results show that service tax authorities have an effect on taxpayer compliance with t count (2,623) > t table (1,984), tax sanctions have an effect on taxpayer compliance with t count (2,987) > t table (1,984) and the application of e-filing effect on taxpayer compliance with t count (4.898) > t table (1.984). Simultaneously the results of the F test for service tax authorities, tax sanctions and the application of e-filing have an effect on taxpayer compliance with an F count (28.985) > F table 2.699).

Keywords : *Fiscus Services, Tax Sanctions, Implementation of E-Filing, Taxpayer Compliance*

KATA PENGANTAR

Puji syukur dipanjatkan oleh Penulis kepada Tuhan Yang Maha Esa, yang sudah memberikan rahmat dan karunia-Nya, Penulis dapat mengerjakan laporan penelitian dengan judul **“Pengaruh Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Dan Penerapan E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di KPP Pratama Batam Selatan ”**. Laporan penelitian ini adalah salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Program Studi Akuntansi Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna, oleh sebab itu penulis akan dengan senang hati menerima kritik dan saran yang diberikan. Dalam penyusunan skripsi ini, penulis mengalami banyak kesulitan, dan dengan bantuan dan dukungan dari berbagai pihak akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Untuk itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Nur Elfi Husda, S.Kom., M.SI. Selaku Rektor Universitas Putera Batam;
2. Bapak Dr. Michael Jibrael Rorong, S.T., M.I.Kom. Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora;
3. Bapak Ronald Wangdra, B.AF., M.Com. Selaku Ketua Program Studi Akuntansi;
4. Ibu Hermaya Ompusunggu, S.E., M.Ak. Selaku Pembimbing Skripsi pada Program Studi Akuntansi Universitas Putera Batam;
5. Seluruh Dosen dan Staff Universitas Putera Batam;
6. Pimpinan dan Staff Kantor Pajak Pratama Batam Selatan;
7. Orangtua dan keluarga yang senantiasa memberikan dukungan pada saat pengerjaan skripsi;
8. Seluruh sahabat dan teman mahasiswa/i yang saling membantu dalam pengerjaan skripsi;
9. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu per satu, yang telah memberikan dukungan kepada penulis.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas kebaikan dan selalu memberikan berkat-Nya. Saya ucapkan terimakasih.

Batam, 28 Juli 2023



Eli Fransiska Sinaga



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN	i
HALAMAN SAMPUL	ii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR RUMUS	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
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
BAB II	10
TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Teori Dasar Penelitian	10
2.2 Teori Variabel Y dan X	10
2.2.1 Pajak.....	10
2.2.2 Wajib Pajak (WP)	11
2.2.3 Kepatuhan Wajib Pajak.....	12
2.2.4 Pelayanan Fiskus.....	13
2.2.5 Sanksi Perpajakan	14

2.2.6 Penerapan E-Filing.....	15
2.3 Penelitian Terdahulu.....	16
2.4 Kerangka Pemikiran	20
2.5 Hipotesis Penelitian	21
2.5.1 Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	21
2.5.2 Pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	22
2.5.3 Pengaruh Penerapan E-Filing terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	23
2.5.4 Pelayanan Fiskus,Sanski Perpajakan, dan Penerapan E-Filling secara simultan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	24
BAB III.....	26
METODE PENELITIAN	26
3.1 Desain Penelitian	26
3.2 Operisional Variabel.....	27
3.2.1 Variabel Independen	27
3.2.2 Variabel Dependen.....	29
3.3 Populasi dan Sampel.....	30
3.3.1 Populasi.....	30
3.3.2 Sampel.....	31
3.4 Jenis dan Sumber Data.....	32
3.4.1 Jenis Data.....	32
3.4.2 Sumber Data.....	32
3.5 Teknik Pengumpulan Data	33
3.6 Teknik Analisis Data	33
3.6.1 Analisis Statistik Deskriptif	33
3.6.2 Uji Kualitas Data.....	34
3.6.2.1 Uji Validitas	34
3.6.2.2 Uji Reliabilitas	34
3.6.3 Uji Asumsi Klasik.....	35
3.6.3.1 Uji Normalitas.....	35
3.6.3.2 Uji Multikolinearitas	36

3.6.3.3 Uji Heteroskedastisitas.....	36
3.6.3.4 Analisis Regresi Linier Berganda	37
3.6.4 Uji Hopotesis.....	38
3.6.4.1 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	38
3.6.4.2 Uji Statistik T (Secara Parsial).....	38
3.6.4.3 Uji statistik F (Secara Simultan)	39
3.7 Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	39
3.7.1 Lokasi Penelitian.....	39
3.7.2 Jadwal Penelitian.....	39
BAB IV	41
HASIL DAN PEMBAHASAN	41
4.1 Hasil Penelitian.....	41
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	41
4.1.2 Profil Responden	41
4.1.2.1 Usia Responden.....	41
4.1.2.2 Jenis Kelamin Responden	42
4.1.2.3 Pekerjaan Responden	43
4.1.2.4 Pendidikan Terakhir Responden	44
4.1.2.5 Status Responden	45
4.1.3 Analisis Data	46
4.1.3.1 Uji Statistik Deskriptif	46
4.1.4 Uji Kualitas Data.....	47
4.1.4.1 Uji Validitas.....	47
4.1.4.2 Uji Reliabilitas.....	48
4.1.5 Uji Asumsi Klasik	50
4.1.5.1 Uji Normalitas.....	50
4.1.5.2 Uji Multikolinearitas	52
4.1.5.3 Uji Heteroskedastisitas.....	53
4.1.5.4 Uji Regresi Linier Berganda	55
4.1.6 Uji Hipotesis.....	57
4.1.6.1 Uji Keofisien Determinasi (R^2).....	57

4.1.6.2 Uji Statistik T (Secara Parsial)	57
4.1.6.3 Uji Statistik F (Secara Simultan)	59
4.2 Pembahasan	60
4.2.1 Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	60
4.2.2 Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	60
4.2.3 Pengaruh Penerapan E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	61
4.2.4 Pengaruh Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan dan Penerapan E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	62
BAB V.....	63
KESIMPULAN DAN SARAN	63
5.1 Kesimpulan	63
5.2 Saran	63
DAFTAR PUSTAKA	65
LAMPIRAN.....	70
Lampiran 1. Pendukung Penelitian	
Lampiran 2. Daftar Riwayat Hidup	
Lampiran 3. Surat Keterangan Penelitian	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	21
Gambar 3.1 Desain Penelitian	27
Gambar 4.1 Hasil Uji Histogram	50
Gambar 4.2 Hasil Uji P-plot	51
Gambar 4.3 Grafik Scatterplot	54

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Tingkat Kepatuhan WPOP di KPP Pratama Batam Selatan	4
Tabel 2.1 Peneliiian Terdahulu.....	16
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel Independen	27
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel Dependen.....	29
Tabel 3.3 Pernyataan Persetujuan.....	33
Tabel 3.4 Jadwal Penelitian.....	40
Tabel 4.1 Usia Responden.....	42
Tabel 4.2 Jenis Kelamin Responden	43
Tabel 4.3 Jenis Pekerjaan Responden	43
Tabel 4.4 Pendidikan Terakhir Responden	44
Tabel 4.5 Status Responden	45
Tabel 4.6 Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	46
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas	47
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Pelayanan Fiskus (X1)	48
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas Sanksi Perpajakan (X2)	49
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas Penerapan E-Filing (X3).....	49
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas Kepatuhan Wajib Pajak (Y).....	50
Tabel 4.12 Hasil Uji Kolmogrov-Smirnov.....	52
Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolinearitas.....	53
Tabel 4.14 Hasil Uji White.....	54
Tabel 4.15 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	55
Tabel 4.16 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R ²).....	57
Tabel 4.17 Hasil Uji T	58
Tabel 4.18 Hasil Uji F	59

DAFTAR RUMUS

Rumus 3.1 Rumus Slovin.....	31
Rumus 3.2 Persamaan Linear Berganda	37



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pajak merupakan salah satu pendapatan terbesar di setiap negara terutama di Indonesia. Pendapatan pajak negara dipergunakan untuk membiayai seluruh pembangunan maupun pengeluaran pemerintahan yang dapat dirasakan oleh semua pihak atau masyarakat. Oleh karena itu peranan masyarakat (wajib pajak) dalam pembayaran dan pelaporan pajak sangat diperlukan pemerintah guna mengetahui pendapatan pajak yang diterima negara di setiap tahunnya. Akan tetapi, peranan pemerintah juga sangat penting terutama pegawai perpajakan yang memiliki interaksi langsung dengan wajib pajak (WP) agar mampu memberikan pelayanan terbaik dan mampu menjelaskan pentingnya dalam pembayaran dan pelaporan pajak.

Pembayaran dan pelaporan pajak oleh wajib pajak dikaitkan dengan kepatuhan wajib pajak. Kepatuhan wajib pajak timbul dari kesadaran wajib pajak akan pentingnya penerimaan pajak bagi suatu negara khususnya untuk perkembangan ekonomi negara. Kepatuhan wajib pajak merupakan hal yang paling utama dan penting untuk meningkatkan pendapatan negara serta pembangunan infrastruktur contohnya jalan raya dari sektor pajak (Prakasiwi, 2020).

Sistem pemungutan pajak yang diubah sejak reformasi perpajakan tahun 1983 dari *Official Assessment System* menjadi *Self Assessment System* dapat

menjadi acuan bagi wajib pajak dalam pelaporan pajaknya dimana pada sistem ini wajib pajak diberikan tanggung jawab penuh oleh pemerintah untuk mendaftarkan, menghitung, membayar serta melaporkan pajaknya sendiri (Winari, 2019).

Pada kenyatannya penerapan *Self Assessment System* juga masih kurang meningkatkan pemungutan pajak negara karena kurangnya pengetahuan wajib pajak khususnya dalam penggunaan sistem E-Filing yang saat ini menjadi salah satu jalan alternatif pemerintahan untuk meningkatkan penerimaan pajaknya (Rousunnah, 2020). Maka dari itu peranan pelayanan fiskus sangat diperlukan oleh wajib pajak untuk mendapatkan informasi yang akurat dan mudah khususnya dalam penerapan E-filing serta mampu menjelasakn kepada wajib pajak mengenai sanksi-sanksi dalam perpajakan.

Pelayanan fiskus tidak luput dari campur tangan manusia yang mana berperan untuk memberikan pelayanan terbaik seperti memberikan informasi kepada wajib pajak yang ingin mengetahui cara pelaporan pajak. Pelayanan fiskus merupakan teknik yang digunakan oleh pegawai pajak dalam hal melayani wajib pajak untuk memenuhi kebutuhan yang dibutuhkan tentang pajak (Mandowally, 2020). Kualitas pelayanan fiskus di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama yang rendah tentunya akan mempengaruhi wajib pajak tidak taat dalam pelaporan dan pembayaran pajaknya untuk itu diperlukan pegawai yang memiliki pengetahuan penuh tentang perpajakan, memiliki rasa ramah tamah serta peduli terhadap keluhan wajib pajak.

Faktor lain yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak ialah sanksi perpajakan. Masih banyak wajib pajak yang tidak mengetahui sanksi-sanksi yang

akan didapat apabila tidak taat dan patuh dalam pelaporan dan pembayaran pajak sesuai dengan tanggal jatuh tempo yang ditetapkan undang-undang perpajakan. Kurangnya pengetahuan tentang sanksi perpajakan membuat wajib pajak merasa tidak penting dalam pelaporan pajaknya. Menurut (Pebrina & Hidayatulloh, 2020) sanksi perpajakan adalah sebuah ketentuan undang-undang perpajakan yang ditetapkan dan dibuat oleh negara agar wajib pajak patuh, taat serta tidak melanggar norma-norma perpajakan.

Selain dari sanksi perpajakan faktor utama yang membuat wajib pajak tidak patuh ialah dalam penerapan sistem e-filing. Wajib pajak kurang mengerti dalam penggunaan sistem e-filing. Padahal pemerintah berharap dengan penerapan sistem e-filing wajib pajak lebih patuh dalam pendaftaran diri, pelaporan serta pembayaran pajak karena mudah diakses dan hanya menggunakan internet. (Saputri & Rahayu, 2021) menjelaskan e-filing adalah sebuah sistem online yang dibuat oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) untuk pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) wajib pajak dimana pelaporannya dapat dilakukan melalui *Applications Service Provider* (ASP) atau melalui pajak.go.id.

Permasalahan tentang tingkat kepatuhan wajib pajak juga terjadi di Kota Batam khususnya di KPP Pratama Batam Selatan. Tingkat pelaporan pajak masih tergolong rendah. Berikut data tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) yang terdaftar di KPP Pratama Batam Selatan dari tahun 2018-2022:

Tabel 1.1 Tingkat Kepatuhan WPOP di KPP Pratama Batam Selatan

Tahun	WPOP Yang Terdaftar	SPT Yang Dilaporkan	SPT Yang Tidak Dilaporkan	Tingkat Kepatuhan
2018	290.808	49.258	241.550	16,94%
2019	308.712	53.500	255.212	17,33%
2020	341.939	52.788	289.151	15,44%
2021	370.573	56.117	314.456	15,14%
2022	400.034	61.019	339.015	15,25%

Sumber : KPP Pratama Batam Selatan (2023)

Berdasarkan tabel 1.1 diatas, dapat diketahui bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Batam Selatan dari tahun 2018 sampai 2022 mengalami perubahan. Pada tahun 2018, wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Batam selatan sebanyak 290.808 jiwa dengan persentasi tingkat kepatuhan pelaporan SPT sebesar 16,94% dari SPT yang dilaporkan sebanyak 49.258 dan SPT yang tidak dilaporkan sebanyak 241.550.

Pada tahun 2019, wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Batam selatan meningkat menjadi 308.712 jiwa dengan persentasi tingkat kepatuhan yang meningkat dari tahun 2018 menjadi 17,33% dari SPT yang dilaporkan sebanyak 53.500 dan SPT yang tidak dilaporkan sebanyak 255.212. Pada tahun 2020, wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Batam selatan terus mengalami peningkatan menjadi 341.939 jiwa dengan persentasi tingkat kepatuhan yang menurun menjadi 15,44% dari SPT yang dilaporkan sebanyak 52.778 dan SPT yang tidak dilaporkan sebanyak 289.151.

Pada tahun 2021, wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Batam selatan terus mengalami peningkatan menjadi 370.573 jiwa dengan persentasi tingkat kepatuhan yang semakin menurun dari tahun 2020 yaitu menjadi 15,14% dari SPT yang dilaporkan sebanyak 56.117 dan SPT yang tidak dilaporkan sebanyak 314.456. Pada tahun 2022, wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Batam selatan kembali mengalami peningkatan menjadi 400.034 jiwa dengan persentasi tingkat kepatuhan yang meningkat menjadi 15,25% dari SPT yang dilaporkan sebanyak 61.019 dan SPT yang tidak dilaporkan sebanyak 339.015.

Berdasarkan data diatas, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Batam Selatan yang mampu patuh terhadap pajakanya masih terbilang sangat rendah. Hal tersebut dapat dilihat dari tingkat kepatuhan wajib pajak yang tidak melapor SPT di setiap tahunnya semakin meningkat dan persentasi tingkat kepatuhan yang tidak stabil dari tahun 2018-2022.

Peneliti sebelumnya telah banyak melakukan penelitian tentang pengaruh ketiga variabel tersebut terhadap kepatuhan wajib pajak. Beberapa hasil dari penelitian tersebut adalah sanksi perpajakan memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak sedangkan penerapan e-filing tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak (Solekhah & Supriono, 2018). Berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Khairunnisa, 2021) bahwa sanksi perpajakan dan penerapan e-filing memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian lain yang dilakukan oleh Rifana et al. (2021) menyatakan bahwa pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan penelitian berbeda dilakukan oleh (Kurniati & Rizqi, 2019) menjelaskan bahwa pelayanan fiskus memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Dengan adanya kesimpangsiuran dari perbedaan hasil penelitian yang dilakukan peneliti sebelumnya, penulis berniat untuk melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH PELAYANAN FISKUS, SANKSI PERPAJAKAN, DAN PENERAPAN E-FILING TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK”**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan penjelasan latar belakang diatas, maka yang menjadi indentifikasi masalah adalah sebagai berikut:

1. Rendahnya pelayanan fiskus di KPP Pratama Batam Selatan.
2. Terdapatnya beberapa wajib pajak yang tidak mengetahui sanksi perpajakan.
3. Kurangnya pengetahuan wajib pajak tentang penerapan sistem e-filing.
4. Masih rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi diakibatkan oleh kurangnya pengetahuan dan permasalahan tentang pajak.

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah dijelaskan diatas, maka batasan masalah terhadap penelitian ini guna untuk mencapai tujuan yang akan dicapai peneliti adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini dibatasi dengan tiga variabel independen yaitu Pelayanan Fiskus (X1), Sanksi Perpajakan (X2), Penerapan E-Filing (X3) serta satu variabel dependen yaitu Kepatuhan Wajib Pajak (Y).
2. Proses pengambilan data menggunakan kuesioner dimana kuesioner ini akan dibagikan kepada masyarakat (wajib pajak) yang telah memiliki NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak) dengan usia 20-60 Tahun.
3. Penelitian ini dilakukan di salah satu kantor pelayanan pajak di Batam yaitu KPP (Kantor Pelayanan Pajak) Paratama Batam selatan.

1.4 Rumusan Masalah

Perumusan masalah berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan yaitu :

1. Apakah Pelayanan Fiskus berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Batam Selatan ?
2. Apakah Sanksi Perpajakan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Batam Selatan?
3. Apakah Penerapan E-Filing berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Batam Selatan?
4. Apakah Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Penerapan E-Filing secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Batam Selatan?

1.5 Tujuan penelitian

Tujuan penelitian berdasarkan rumusan masalah diatas adalah sebagai berikut:

1. Untuk menguji dan mengevaluasi pengaruh Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Batam Selatan.
2. Untuk menguji dan mengevaluasi pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Batam Selatan
3. Untuk menguji dan mengevaluasi pengaruh Penerapan E-Filing terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Batam Selatan
4. Untuk menguji dan mengevaluasi pengaruh Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Penerapan E-Filing secara simultan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Batam Selatan

1.6 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah literatur atau acuan bagi para penelitian berikutnya khususnya pada mahasiswa yang meneliti dalam bidang perpajakan.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai sarana bagi peneliti untuk mempraktekkan dan mengembangkan ilmu yang telah dipelajari semala di perguruan tinggi serta dapat menambah pengalaman dan wawasan.

b. Bagi kantor pelayanan pajak

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan oleh pengurus pajak terkait dengan kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Dengan demikian

dapat menambah wawasan mengenai pengaruh pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, dan penerapan e-filing akan kepatuhan wajib pajak.

c. Bagi wajib pajak

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi literatur bagi wajib pajak dalam meningkatkan kesadaran akan kepatuhan wajib pajaknya.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Teori Dasar Penelitian

Teori Kepatuhan merupakan teori yang menjelaskan sikap patuh terhadap suatu kewajiban yang telah diembankan terhadap seseorang. Kepatuhan dalam hal perpajakan didasari pada kesadaran dari setiap wajib pajak akan pajakannya dimana kesadaran ini didapatkan akibat adanya dorongan dari fiskus, dorongan dari fiskus bisanya berupa layanan yang baik (Wijayani, 2019). Kepatuhan dalam pajak juga didasarkan dari ketaatan dari wajib pajak akan undang-undang perpajakan seperti mampu melaporkan pajak dengan menggunakan layanan e-filing yang telah diberikan oleh DJP (Siddieq, 2018).

2.2 Teori Variabel Y dan X

2.2.1 Pajak

Pajak merupakan hal yang tidak asing bagi setiap orang terutama bagi masyarakat yang telah bekerja dan memiliki NPWP. Pajak sendiri memiliki sifat memaksa kepada masyarakat untuk berpartisipasi dalam hal meningkatkan pendapatan negara. Pajak adalah pungutan menurut undang-undang yang dibayarkan oleh masyarakat ke kas negara yang secara langsung dipertanggungjawabkan dengan mengesampingkan alat yang digunakan untuk membayar biaya publik (Satrya, 2021).

Pajak menurut Undang-undang Republik Indonesia No. 16 Tahun 2009 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, pajak merupakan 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 untuk kemakmuran rakyat.

Fungsi pajak menurut (Prakasiwi, 2020) dibagi menjadi dua yaitu:

1. Fungsi budgetair (anggaran), memiliki fungsi dimana pajak digunakan sebagai kas negara dan untuk membiayai semua pengeluaran negara.
2. Fungsi regularent (pengatur), memiliki fungsi dimana pajak digunakan sebagai alat untuk pengukuran atau pelaksanaan segala kebiksanaan pemerintahan dalam bidang perekonomian serta sosial.

2.2.2 Wajib Pajak (WP)

Masyarakat yang telah memiliki NPWP bisanya disebut dengan wajib pajak, dimana dalam hal tersebut warga dituntut untuk mandiri agar patuh dan taat untuk melaporkan pajaknya. Wajib pajak menurut (Tiraska) 2022 merupakan orang pribadi atau badan yang memiliki kewajiban dalam hal pembayaran pajak, pemotongan pajak, dan pemungutan pajak sesuai kebijakan peraturan perundang-undangan perpajakan.

2.2.3 Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Lubis *et al.* (2019) kepatuhan wajib pajak adalah kewajiban wajib pajak dalam pembayaran pajak di setiap tahunnya dimana wajib pajak dengan sukarela memenuhi kewajibannya guna ikut dalam keterlibatan pembangunan sebuah negara. Kepatuhan wajib pajak merupakan ketepatan wajib pajak dalam pelopran pajak, kepatuhan masyarakat dalam mendaftarkan diri sebagai wajib pajak, dan patuh terhadap undang-undang perpajakan.

(Tiraska) 2022 menjelaskan ada dua jenis kepatuhan wajib pajak, diantaranya ialah :

1. Kepatuhan Formal

Kepatuhan formal merupakan kewajiban formal wajib pajak seperti melaporkan SPT dengan benar dan tepat waktu sebelum tanggal 31 Mart disetiap tahunnya sesuai dengan undang-undang perpajakan yang berlaku.

1. Kepatuhan Material

Kepatuhan material merupakan kewajiban wajib pajak dalam memenuhi material perpajakannya, seperti memeriksa kelengkapan, keakuratan serta kebenaran data pada pengisian ataupun penyampaian SPT.

Wajib pajak dapat dikatakan patuh apabila wajib pajak mampu melaporkan pajaknya tepat waktu, tidak memiliki tunggakan pajak serta wajib pajak tidak pernah malakukan tindakan pidana perepajakan.

2.2.4 Pelayanan Fiskus

Fiskus biasa juga disebut dengan pegawai pajak, pejabat pajak ataupun orang yang bekerja di kantor perpajakan yang memiliki peranan dalam hal pemugutan pajak terhadap wajib pajak Lolowang *et al.* (2022). Pelayanan fiskus merupakan sebuah upaya yang dilakukan oleh pegawai perpajakan untuk membantu wajib pajak dalam mengurus segala keperluan pajaknya (Wilmart 2020).

Ada lima dimensi kualitas pelayanan menurut Tiraska (2022) yaitu :

1. Bukti Fisik, ialah pelayanan yang disediakan oleh penyedia layanan dimana bukti ini nyata dan dapat dilihat langsung, seperti penampilan karyawan, perlengkapan pelayanan, gedung dan lain sebagainya.
2. Keandalan, ialah sebuah kemampuan dimana penyedia jasa mampu merealisasikan pelayanan yang telah dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
3. Daya tanggap, ialah sebuah kemampuan oleh seorang petugas untuk membantu dan memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat kepada pelanggan.
4. Jaminan, ialah sebuah kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki oleh karyawan untuk memberikan rasa percaya kepada pelanggan dengan pelayanan yang baik.
5. Empati, ialah kemampuan karyawan agar mampu memberikan perhatian yang bersifat pribadi guna untuk memahami keinginan pelanggan.

2.2.5 Sanksi Perpajakan

Sanksi adalah hukuman yang diberikan kepada seseorang karena telah melakukan pelanggaran terhadap aturan yang telah ditetapkan. (Arifin & Ompusunggu 2022) sanksi pajak merupakan sebuah cara yang dilakukan oleh DJP agar wajib pajak tidak menunda kewajibannya sebagai warga negara yaitu dengan membuat hukum perpajakan apabila wajib pajak melanggar peraturan perundang-undangan perpajakan yang telah ditetapkan.

Ada dua macam sanksi perpajakan yang tercantum dalam undang-undang perpajakan, yaitu:

1. Sanksi administrasi

Sanksi administrasi adalah kerugian yang harus dibayarkan oleh wajib pajak kepada negara akibat dari melanggar peraturan perundang-undangan perpajakan yaitu berupa denda administrasi, bunga, serta kenikan pajak terutang (Supriatiningsih & Jamil 2021).

2. Sanksi pidana

Sanksi pidana adalah sanksi berat yang diberikan kepada wajib pajak yang melakukan pelanggaran secara berulang kali yaitu berupa hukuman penjara paling sedikit 6 bulan dan paling lama 6 tahun, serta membayar denda pajak terutang yang tidak dibayarkan sebanyak minimal dua kali lipat dan maksimal empat kali lipat (Hamdayani 2022)

2.2.6 Penerapan E-Filing

E-Filing (*Electronic Filing System*) merupakan sebuah sistem berbasis online berupa website dan aplikasi yang dibuat oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk pengisian dan pelaporan Surat Pemberitahuan tahunan wajib pajak *Qalbi et al.* (2021). DJP berharap dengan diterapkannya sistem e-filing dapat mempermudah wajib pajak dalam melaporkan SPT tahunan dengan tepat waktu karena sistem e-filing dapat dilakukan dimana saja dengan internet tanpa datang ke kantor pajak.

(Herianto Setiawan, 2021) menjelaskan ada beberapa keuntungan wajib pajak dalam penggunaan E-filing antara lain:

1. Penyampaian SPT dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja karena berbasis online
2. Tidak adanya biaya pelaporan SPT karena menggunakan internet
3. Perhitungan tidak dilakukan secara manual melainkan langsung oleh komputer
4. Pengisian SPT dalam bentuk wizard (panduan) sehingga lebih mudah digunakan
5. Terdapat validasi data wajib pajak yang lengkap pada saat proses pengisian SPT
6. Tidak ada penggunaan kertas sehingga ramah lingkungan
7. Tidak perlu mengirim dokumen pelengkap seperti fotokopi 1721 A1/A2 atau bukti potong Pajak Penghasilan (PPh). Surat Setoram Pajak (SSP), Surat Kuasa Khusus, perhitungan PPh terutang bagi wajib pajak Kewajiban

Pisah Harta dan/atau mempunya NPWP sendiri, fotokopi Bukti Pembayaran Zakat) kecuali KPP memintanya melalui Account Representative.

2.3 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini mendukung beberapa penelitian terdahulu, diantaranya:

Tabel 2.1 Peneliian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
1	Rifana <i>et al.</i> (2021)	Pengaruh Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan Dan Penerapan E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di KPP Pratama Karanganyar	Variabel X: Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Penerapan E-filling Variabel Y: Kepatuhan Wajib Pajak	1. Pelayanan Fiskus tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak 2. Sanksi Perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak 3. Penerapan E-filling tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

2	(Kurniati & Rizqi 2019)	Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Wajib Pajak Dan Penerapan E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di Kp2kp Banjarnegara (Studi Empiris Pada Kp2kp Banjarnegara)	<p>Variabel X: Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Wajib Pajak, Penerapan E-filling</p> <p>Variabel Y: Kepatuhan Wajib Pajak</p>	<p>1. Pelayanan Fiskus berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak</p> <p>2. Sanksi Perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak</p> <p>3. Penerapan E-filling tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak</p>
3	(Safitri & Silalahi 2020)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus, Pemahaman Peraturan Perpajakan Dan Penerapan Sistem E-Filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak: Sosialisasi	<p>Variabel X: Kualitas Pelayanan Fiskus, Pemahaman Peraturan Perpajakan, Penerapan E-filling</p> <p>Variabel Y:</p>	<p>1. Kualitas Pelayanan Fiskus tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak</p> <p>2. Penerapan Sistem E-filling berpengaruh</p>

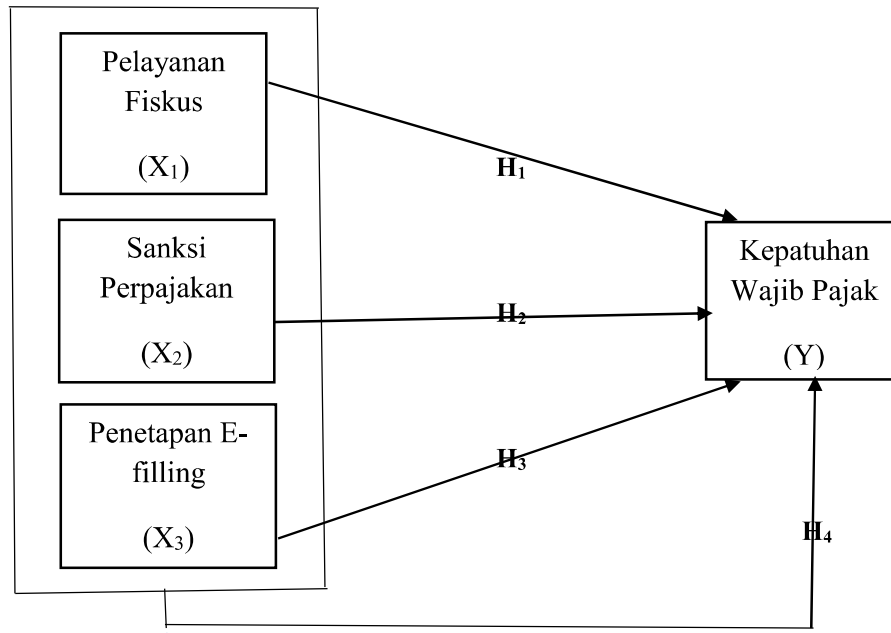
		Perpajakan Sebagai Pemoderasi	Kepatuhan Wajib Pajak	terhadap Kepatuhan Wajib Pajak
4	(Khairun nisa, 2021)	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, E-Filling Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Semarang)	Variabel X: Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak , E-filling, Sanksi pajak Variabel Y: Kepatuhan Wajib Pajak	1. Kualitas Pelayanan Pajak tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak 2. E-filling berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak 3. Sanksi Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak
5	(Solekha h & Supriono 2018)	Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing, Pemahaman Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib	Variabel X: Penerapan Sistem E-filling, Pemahaman Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi perpajakan Variabel Y:	1. Penerapan Sistem E-filling tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak 2. Sanksi Perpajakan berpengaruh

		Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Purworejo	Kepatuhan Wajib Pajak	terhadap Kepatuhan Wajib Pajak
6	(Sulbahri & Kusuma, 2022)	Pengaruh Penerapan E-Filling Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dengan Sosialisasi Perpajakan Sebagai Variabel Moderasi	Variabel X: Penerapan E-filling, Sanksi perpajakan Variabel Y: Kepatuhan Wajib Pajak	1. Penerapan Sistem E-filling tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak 2. Sanksi Perpajakan tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak
7	(Wijayani, 2019)	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, Dan Penerapan E-Filing Pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak	Variabel X: Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, Penerapan E-filling Variabel Y: Kepatuhan Wajib Pajak	1. Kualitas Pelayanan Berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak 2. Sanksi Perpajakan tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

		Pratama Denpasar Timur		3. Penerapan E-filling tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak
8	(Arifin & Ompusu nggu 2022)	Analisis Pengetahuan Perpajakan Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Umkm Di Kota Batam	Variabel X: Sanksi Pajak Variabel Y: Kepatuhan Wajib Pajak	1. Sanksi Pajak berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

2.4 Kerangka Pemikiran

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tentang pengaruh variabel X dan Y, dimana Variabel X ialah pelayanan fiskus (X_1), sanksi perpajakan (X_2), penerapan e-filling (X_3) terhadap variabel Y yaitu kepatuhan wajib pajak. Maka berikut kerangka pemikirannya dalam bentuk bagan:



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

2.5 Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah dugaan sementara yang dibuat oleh peneliti berdasarkan pengetahuan umum peneliti. (Heryana 2020) menjelaskan hipotesis adalah dugaan atau opini yang bersifat lemah dan harus diuji melalui uji hipotesis sehingga dapat diputuskan apakah menerima atau menolak hipotesa. Hipotesis yang didapat pada penelitian ini berdasarkan kerangka pemikiran diatas ialah:

2.5.1 Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pelayanan fiskus merupakan salah satu yang paling penting dalam perpajakan, karena pelayanan yang buruk akan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam pelaporan pajak. Oleh karena itu seorang fiskus harus memiliki kriteria pelayanan yang baik, sopan, jujur, adil dan tidak mebeda-bedakan wajib pajak.

Fiskus harus mampu memberikan rasa aman dan nyaman terhadap wajib pajak yang membutuhkan bantuan. Kenyamanan yang dirasakan oleh wajib pajak ketika mendapatkan respon yang baik dari petugas pajak tentunya akan meningkatkan kedisiplinan wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya Tan *et al.* (2021).

Hasil penelitian Lubis *et al.* (2019) mengatakan bahwasanya Pelayanan Fiskus memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hal yang sama juga didapat oleh (Prakasiwi 2020), dimana ia mendapatkan hasil serupa dengan penelitiannya. Hasil penelitian (Khairunnisa 2021), berkata sebaliknya, dimana hasil yang didapat adalah Pelayanan Fiskus tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, hasil ini juga didukung oleh (N & Syahputepa, 2020). Hasil lainnya didapat oleh (Satrya 2021) yang menyatakan bahwa Pelayanan Fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Dari pembahasan diatas, dapat disimpulkan sebuah hipotesis, yaitu :

H1 : Pelayanan Fiskus berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

2.5.2 Pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Sanksi pajak merupakan hukuman yang diberikan oleh DJP kepada wajib pajak yang tidak taat dalam pelaporan pajak dan tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan perpajakan. Sanksi pajak dibuat agar wajib pajak patuh, taat serta bertanggung jawab terhadap kewajiban pajaknya dan tidak melanggar norma perpajakan (Hamdayani 2022).

Hasil penelitian Rifana *et al.* (2021) mengatakan bahwasanya Sanksi Perpajakan memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hal yang sama juga didapat oleh (Mandowally 2020), dimana ia mendapatkan hasil serupa dengan penelitiannya. Hasil penelitian (Sulbahri & Kusuma, 2022), berkata sebaliknya, dimana hasil yang didapat adalah Sanksi Perpajakan tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, hasil ini juga didukung oleh (Supriatiningsih & Jamil, 2021). Hasil lainnya didapat oleh (Kurniati & Rizqi 2019) yang menyatakan bahwa Sanksi Perpajakan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Dari pembahasan diatas, dapat disimpulkan sebuah hipotesis, yaitu :

H2 :Sanksi Perpajakan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

2.5.3 Pengaruh Penerapan E-Filing terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

E-filing merupakan sebuah alat elektronik yang dibuat atau disediakan oleh DJP guna untuk membantu wajib pajak dalam melaporkan SPT, dimana situs e-filing ini dapat diakses dimana saja dan kapan saja tanpa harus datang ke kantor pajak. Penggunaan e-filing juga dapat menghemat waktu setiap wajib pajak karena dapat diakses dan digunakan selama 24 jam dan setiap hari termasuk pada saat hari libur sehingga tidak mengganggu pekerjaan wajib pajak. Kemudahan serta kepuasan dalam penggunaan e-filing akan memberikan dampak kepada setiap wajib pajak untuk patuh terhadap kewajiban pajaknya Diantini *et al.* (2018).

Hasil penelitian (Safitri & Silalahi 2020) mengatakan bahwasanya Penerapan E-Filing memiliki pengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hasil yang sama juga

didapat oleh (Mufidah 2019), dimana ia mendapatkan hasil yang serupa dengan penelitiannya. Hasil penelitian oleh (Solekhah & Supriono, 2018) berkata sebaliknya, dimana hasil yang di dapat mengatakan bahwa Penerapan E-Filing tidak memiliki pengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hasil ini di dukung oleh (Wijayani, 2019). Hasil lainnya didapat oleh (Herianto Setiawan 2021) menyatakan bahwa Penerapan E-Filing berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Dari pembahasan diatas, dapat disimpulkan sebuah hipotesis, yaitu :

H3 : Penerapan E-Filing berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

2.5.4 Pelayanan Fiskus,Sanksi Perpajakan, dan Penerapan E-Filling secara simultan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pelayanan dari fiskus atau pegawai pajak yang baik, sopan , ramah dan dapat memberikan kenyamanan serta mampu menjelaskan hal-hal atau sanksi-sanksi yang terdapat di undang-undang perpajakan tentang kewajiban wajib pajak dan sanksi yang didapat jika tidak patuh terhadap kewajiban pajaknya akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak terhadap pajaknya. Selain dari sanksi pajak petugas pajak harus mampu memberikan konsultasi terhadap penggunaan e-filing, dimana layanan e-filing dapat diakses di situs tanpa harus mempunyai aplikasi. Petugas pajak juga senantiasa harus mampu meyakinkan wajib pajak kemudahan dalam penggunaan e-filing sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak terhadap pajaknya.

Hasil penelitian atas pengaruh Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan dan Penerapan E-Filing secara simultad berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di dapat oleh Rifana *et al.* (2021).

Dari pembahasan diatas, dapat disimpulkan sebuah hipostesis, yaitu :

H4 : Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan dan Penerapan E-Filing secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

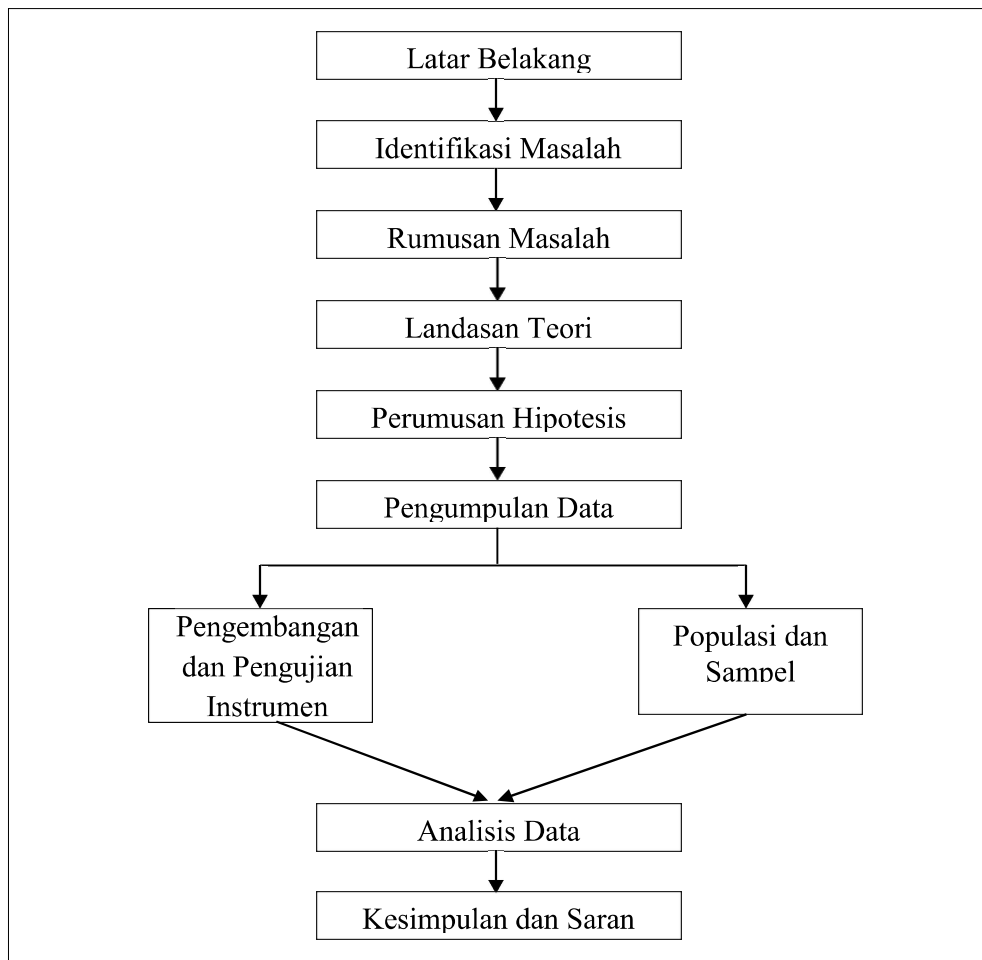


BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Desain penelitian merupakan gambaran dari sebuah penelitian dimana digunakan untuk memecahkan suatu masalah yang akan diteliti dengan merancang, mengembangkan dan mengevaluasi masalah yang ada dalam penelitian. Desain penelitian dilihat pada gambar berikut:



Gambar 3.1 Desain Penelitian

3.2 Operasional Variabel

3.2.1 Variabel Independen

Variabel independen (X) merupakan variabel yang memiliki pengaruh terhadap keberadaan variabel dependen (Y). variabel independen biasa juga disebut sebagai variabel bebas yang merupakan variabel yang dipilih untuk diteliti untuk menentukan gejala hubungannya dengan yang diobservasi. Variabel independen yang dipakai pada penelitian ini ialah *Pelayanan Fiskus (X1)*, *Sansi Perpajakan (X2)*, dan *Penerapan E-Filing (X3)*.

Penjabaran definisi seluruh variabel independen beserta indikator variabel dijelaskan pada tabel 3.1 berikut dibawah ini :

Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel Independen

Variabel	Definisi	Indikator	Skala Pengukuran
Pelayanan Fiskus (X1)	Pelayanan fiskus merupakan sebuah kegiatan yang dilakukan oleh petugas perpajakan guna untuk melayani wajib pajak yang membutuhkan informasi tentang perpajakan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keandalan 2. Ketanggapan 3. Jaminan 4. Empati 5. Bukti langsung 	Skala Likert

	ataupun segala kebutuhan yang dibutuhkan oleh wajib pajak (Rifana <i>et al.</i> 2021)		
Sanksi Perpajakan (X2)	Sanksi perpajakan merupakan peraturan perundangn-undangan perpajakan yang harus ditaati oleh wajib pajak dimana peraturan tersebut menjadi jaminan bagi wajib pajak agar tidak melanggar norma perepajakan Lubis <i>et al.</i> (2019)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan–peraturan yang menjelaskan tentang pajak 2. Pengendalian sosial 3. Sarana merubah masyarakat menjadi lebih baik 4. Pengendalian atas penyimpangan 	Skala Likert
Penerapan E-Filing	Penerapan E-Filing merupakan sebuah sistem berbasis online yang dikeluarkan oleh Direktorat Jendral pajak guna untuk mempermudah wajib	<ol style="list-style-type: none"> 1. Wajib pajak selalu menggunakan E-Filing setiap kali melaporkan pajak 2. Wajib pajak berkehendak melanjutkan 	Skala Likert

	pajak dalam pelaporan SPT tahunan (Satrya, 2021)	menggunakan E-Filing dimasa depan 3. Wajib pajak menggunakan E-Filing karena fitur yang membantu pengengerjaannya	
--	--	--	--

3.2.2 Variabel Dependen

Variabel dependen (Y) ialah sebuah variabel yang keberadaannya memiliki hubungan dengan variabel lainnya atau biasa disebut dengan variabel terikat. Variabel dependen pada penelitian ini ialah *Kepatuhan Wajib Pajak (Y)*.

Penjabaran definisi variabel dependen beserta indikator dijelaskan dalam tabel 3.2 berikut dibawah ini:

Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel Dependen

Variabel	Definisi	Indikator	Skala Pengukuran
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Kepatuhan wajib pajak merupakan sikap taat dan patuh yang dilakukan	1. Kepatuhan wajib pajak untuk	Skala Likert

	<p>oleh wajib pajak dalam hal kewajiban perpajakan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan (Solekhah & Supriono 2018)</p>	<p>menyetor kembali SPT Pajak</p> <p>2. Kepatuhan dalam perhitungan dan pembayaran pajak terutang</p> <p>3. Kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri</p> <p>4. Kepatuhan wajib pajak dalam pembayaran tunggakan</p>	
--	--	--	--

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Populasi adalah keseluruhan dari berbagai subjek maupun objek yang akan diteliti oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya dimana populasi ini memiliki berbagai karakteristik yang umum dan akan digunakan untuk diteliti (Sugiyono, 2018). Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat (wajib pajak) orang pribadi yang memiliki NPWP dan terdaftar di KPP Pratama Batam Selatan tahun 2022 yang berjumlah 400.034 orang.

3.3.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi (Sugiyono, 2018). Sampel diambil dari wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Batam Selatan yang memiliki kerelaan untuk menjadi responden pada penelitian. Penentuan jumlah sampel penelitian ini berdasarkan rumus slovin dimana tingkat kesalahannya yaitu 10% atau 0,1. Dibawah ini merupakan perhitungan sampel penelitian ini:

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

Rumus 3.1 Rumus Slovin

Keterangan :

n : Ukuran Sampel

N : Jumlah Anggota Populasi

e : Error Level (tingkat kesalahan) sebesar 10% atau 0,1

Perhitungan sampel pada penelitian berdasarkan rumus slovin adalah sebagai berikut: $(0,1)^2$

$$n = \frac{400.034}{1+400.034(0,1)^2}$$

$$n = \frac{400.034}{1+4.000,34}$$

$$n = \frac{400.034}{4.001,34}$$

n = 99,97 dibulatkan menjadi 100 responden.

Adapun yang menjadi kriteria dalam penelitian ini adalah:

1. Mempunyai Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)
2. Wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Batam Selatan
3. Wajib Pajak yang memiliki usia 20-60 tahun.

3.4 Jenis dan Sumber Data

3.4.1 Jenis Data

Jenis data yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah jenis data atau metode kuantitatif. Metode kuantitatif merupakan metode yang sering digunakan dalam penelitian dimana jenis data ini berbentuk angka-angka dan dianalisis menggunakan alat statistik. Jenis data kuantitatif digunakan untuk menguji setiap hipotesis yang telah ditetapkan.

3.4.2 Sumber Data

Data yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer merupakan jenis penelitian dengan sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari narasumber (tidak melalui media). Penelitian ini bersumber dari pengambilan data yang dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Batam Selatan. Kuesioner merupakan memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan secara online melalui Google Form kepada responden untuk dijawab yang kemudian dikumpulkan menjadi data.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan skala likert 5 (lima). Skala likert adalah metode yang menyatakan setuju atau tidak setujunya terhadap objek, subjek atau kejadian tertentu. Pada penelitian ini responden menentukan tingkat persetujuan yang telah tersedia terhadap suatu pertanyaan yang disediakan dalam sebuah kuesioner.

Tabel 3.3 Pernyataan Persetujuan

No	Pernyataan Persetujuan	Skor
1	Sangat Tidak Setuju	1
2	Tidak Setuju	2
3	Netral	3
4	Setuju	4
5	Sangat Setuju	5

3.6 Teknik Analisis Data

3.6.1 Analisis Statistik Deskriptif

Statistik Deskriptif adalah cara untuk menjelaskan dan menggambarkan tentang variabel-variabel yang ada dalam sebuah penelitian tanpa membuat kesimpulan yang berlaku umum (Sugiyono, 2018). Tujuan dari statistik deskriptif adalah untuk memberikan penjelasan variabel penelitian yang jelas dan mudah memahami.

3.6.2 Uji Kualitas Data

3.6.2.1 Uji Validitas

Uji validitas merupakan sebuah uji yang digunakan untuk memastikan apakah alat pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian sudah valid dan mampu mengukur variabel yang seharusnya diukur (Sugiyono, 2018). Kriteria diterima atau tidaknya data variabel jika :

1. Jika r hitung nilainya lebih besar dari r tabel (nilai signifikansi 0,05), maka item-item dalam pernyataan dinyatakan berkorelasi signifikan terhadap skor total item tersebut artinya item valid.
2. Jika r hitung nilainya lebih rendah dari r tabel (nilai signifikansi 0,05), maka pernyataan dinyatakan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total item tersebut artinya item tidak valid.

3.6.2.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah sebuah uji yang digunakan untuk mengetahui konsistensi dari alat ukur yang digunakan dalam penelitian, apakah alat ukur yang digunakan dalam penelitian dapat diandalkan dan tetap konsisten jika dilakukan pengukuran berulang-ulang (Sugiyono, 2018). Pengujian reliabilitas biasanya digunakan dengan metode *cronbach's alpha*. Kriteria yang digunakan untuk menilai pengujian reliabilitas:

1. Apabila *cronbach's alpha* lebih besar dari 60% atau 0,6, maka dapat dikatakan reliabel.
2. Apabila *cronbach's alpha* lebih kecil dari 60% atau 0,6, maka dapat dikatakan tidak reliabel.

3.6.3 Uji Asumsi Klasik

Data yang diamati harus diuji serta dikendalikan, terutama data sekunder. Oleh karena itu, harus diperhatikan dalam menganalisis data. Diketahui ada 3 (tiga) uji asumsi klasik dipakai peneliti, sebelum significant test diantaranya sebagai berikut:

3.6.3.1 Uji Normalitas

Uji normalitas merupakan persyaratan dasar yang harus dilengkapi pada analisis parametrik (Sugiyono, 2018). Bagi yang memakai analisis parametrik diharapkan untuk menguji normalitas terlebih dahulu untuk melihat apa data terdistribusi secara normal atau tidak. Cara untuk mengetahui normalitas data adalah sebagai berikut:

1. Uji *histogram (bell shape)*, data dikatakan normal apabila grafik mengambarkan lonceng yang rapi.
2. Uji *P-plot*, dapat dikatakan normal ketika titik menyebar sepanjang garis diagonal atau mengikuti garis diagonal.
3. Uji *kolmogrov-smirnov*, dengan taraf signifikansi 5% atau 0,05. Distribusi data normal atau memenuhi asumsi normalitas jika nilai signifikan $\geq 0,05$.

3.6.3.2 Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas digunakan untuk menyetujui model regresi di mana ada perbedaan pendapat antara variabel independen.

Arahan dalam memeriksa apakah variabel independen mempunyai korelasi terhadap variabel independen lainnya dilihat nilai VIF. Metode lain ialah bersamaan korelasi antara variabel independen, di mana nilai korelasi antara variabel independen ialah nol. Nilai toleransi serta *Varians Inflation Factor* (VIF) dipakai melihat uji multikolinieritas. Nilai cut-off biasa digunakan dalam membuktikan multikolinieritas yaitu nilai toleransi $\leq 0,1$ serta nilai VIF ≥ 10 .

1. Bila *tolerance* $> 0,1$ serta nilai VIF < 10 , tidak terdapatnya multikolinieritas antar variabel independen di model regresi.
2. Bila *tolerance* $< 0,1$ serta nilai VIF > 10 , terdapatnya multikolinieritas antar variabel independen di model regresi

3.6.3.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji gejala heteroskedastisitas terjadi jika residu varian yang tidak konstan. Peneliti menggunakan uji *scatterplot* dan uji *white* untuk menguji gejala heteroskedastisitas. Hal tersebut serta tersedia untuk menguji permasalahan heteroskedastisitas yaitu mendeteksi pola residu lewat grafik. Tujuan dari uji heteroskedastisitas yaitu menguji apakah dalam model regresi terdapat ketidaksamaan *variance* antara residu satu pengamatan pada pengamatan lainnya.

Didalam analisis, digolongkan sebagai berikut:

1. Bila ada pola tertentu, titik berbentuk pola tertentu teratur, menunjukkan terdapat heteroskedastisitas;
2. Bila tidak ada pola jelas maupun titik tersebar atas serta bawah angka 0 pada sumbu Y, menunjukkan tidak terdapat heteroskedastisitas.

3.6.3.4 Analisis Regresi Linier Berganda

Regresi linier berganda merupakan pengujian yang digunakan untuk menguji signifikan hubungan antara variabel independen terhadap variabel dependen. Analisis regresi linier berganda dilakukan setelah semua uji asumsi terpenuhi.

Persamaan regresi linear berganda, yakni:

$$Y = a + b_{1x_1} + b_{2x_2} + b_{3x_3} + e$$

Rumus 3.2 Persamaan Linear Berganda

Keterangan :

Y	= Kepatuhan Wajib Pajak
a	= Konstanta
b ₁ , b ₂ , b ₃	= Koefisien Regresi setiap dari variabel
X ₁	= Pelayanan Fiskus
X ₂	= Sanksi Perpajakan
X ₃	= Penerapan E-filing
e	= error

3.6.4 Uji Hopotesis

3.6.4.1 Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi prinsip nilai sebuah kinerja untuk variabel dependen, nilai koefisien determinasi sebesar nol serta satu ($0 < R^2 < 1$).

Kemampuan variabel independen pada penjelasan variabel dependen terbatas berarti R^2 kecil. Nilai mengarah satu, berarti variabel independen nyaris data diperlu buat memperkirakan variasi pada variabel dependen.

Kelemahan dasar menggunakan uji ini bahwa ada sejumlah variabel independen diterima ke dalam model. Misalkan ada tambah 1 (satu) variabel independen, maka R^2 naik terlepas dari variabel tersebut berdampak signifikan pada dependen.

3.6.4.2 Uji Statistik T (Secara Parsial)

Uji statistik t (parsial) bertujuan menguji apakah ada signifikan untuk setiap variabel independen. Uji parsial ialah uji lanjutan dilakukan setelah kepastian model uji (uji f) yang signifikan.

Didalam dasar menarik keputusan, digolongkan menjadi:

1. Jika $T_{hitung} > t\text{-tabel}$, H_0 ditolak serta H_a diterima
2. Jika $T_{hitung} < t\text{-tabel}$, H_0 diterima serta H_a ditolak

Beralaskan signifikan dalam pengambilan keputusan yaitu:

1. Jika probabilitas $< 0,05$, H_0 ditolak serta H_a diterima

2. Jika probabilitas $> 0,05$, H_0 diterima serta H_a ditolak

3.6.4.3 Uji statistik F (Secara Simultan)

Uji statistik F (simultan) dilakukan menguji apa ada pengaruh semua variabel pada variabel dependen dimana dirumuskan pada model persamaan regresi linier berganda sudah akurat.

Kriteria pengujian uji statistik F adalah sebagai berikut:

1. Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, H_0 ditolak serta H_a diterima
2. Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$, H_0 diterima serta H_a ditolak

Beralaskan signifikan dalam pengambilan keputusan yaitu:

1. Jika probabilitas $< 0,05$, H_0 ditolak serta H_a diterima.
2. Jika probabilitas $> 0,05$, H_0 diterima serta H_a ditolak

3.7 Lokasi dan Jadwal Penelitian

3.7.1 Lokasi Penelitian

KPP Pratama Batam Selatan yang beralamat di Adhya Building Tower A1 Komplek Permata Niaga Bukit Indah, Sukajadi, Kec. Batam Kota, Kota Batam, Kepulauan Riau 29444.

3.7.2 Jadwal Penelitian

Penelitian dilakukan mulai dari bulan Maret 2023 sampai dengan Bulan Agustus 2023.

Tabel 3.4 Jadwal Penelitian

No	Kegiatan	Waktu					
		Maret	April	Mei	Juni	Juli	Agustus
		2023	2023	2023	2023	2023	2023
1	Perumusan Judul						
2	Pengajuan Proposal Skripsi						
3	Pengambilan Data						
4	Pengolahan Data						
5	Penyusunan Laporan Skripsi						