

**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

A 1000 Rupiah Indonesian banknote with a signature over it. The note features the Garuda Pancasila emblem and the text 'REPUBLIK INDONESIA', '1000', 'MEZERALS TEMPOR', and the serial number 'C8D49AKX627820537'.

**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

<b>HALAMAN SAMPUL DEPAN</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR RUMUS</b> .....	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	6
1.3 Batasan Masalah .....	6
1.4 Rumusan Masalah.....	7
1.5 Tujuan penelitian .....	7
1.6 Manfaat Penelitian.....	8
<b>BAB II</b> .....	<b>10</b>
<b>TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>10</b>
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
<b>BAB III.....</b>	<b>26</b>
<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>26</b>
3.1 Desain Penelitian .....	26
3.2 Operasional 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
<b>BAB IV .....</b>	<b>41</b>
<b>HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>41</b>
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
<b>BAB V.....</b>	<b>63</b>
<b>KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>63</b>
5.1 Kesimpulan .....	63
5.2 Saran .....	63
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>65</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>70</b>
Lampiran 1. Pendukung Penelitian	
Lampiran 2. Daftar Riwayat Hidup	
Lampiran 3. Surat Keterangan Penelitian	

## DAFTAR GAMBAR

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

## DAFTAR TABEL

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

## DAFTAR RUMUS

<b>Rumus 3.1</b> Rumus Slovin.....	31
<b>Rumus 3.2</b> Persamaan Linear Berganda .....	37