

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG  
MEMPENGARUHI KEPATUHAN WAJIB PAJAK DI  
KPP PRATAMA BATAM SELATAN**

**SKRIPSI**



**Oleh:  
Novia Christin Sitanggang  
190810098**

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

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG  
MEMPENGARUHI KEPATUHAN WAJIB PAJAK DI  
KPP PRATAMA BATAM SELATAN**

**SKRIPSI**

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



**Oleh  
Novia Christin Sitanggang  
190810098**

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

## SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini saya:

Nama : Novia Christin Sitanggang

NPM : 190810098

Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial Dan Humaniora

Program Studi : Akuntansi

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

### **ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPATUHAN WAJIB PAJAK DI KPP PRATAMA BATAM SELATAN**

Merupakan hasil karya sendiri dan bukan “duplikat” karya orang lain. Sepengetahuan penulis, tidak ada terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, selain yang dikutip secara tertulis di dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

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

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

Batam, 31 Juli 2023

Yang menyatakan



**Novia Christin Sitanggang**

190810098

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG  
MEMPENGARUHI KEPATUHAN WAJIB PAJAK DI  
KPP PRATAMA BATAM SELATAN**

**SKRIPSI**

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

**Oleh:  
Novia Christin Sitanggang  
190810098**

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

**Batam, 31 Juli 2023**



**Dian Efriyenti, S.E., M.AK.  
Pembimbing**



## ABSTRAK

Kepatuhan wajib pajak merupakan faktor penting untuk keberhasilan pemungutan pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya yang meningkat. Pengamatan ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Batam Selatan. Penelitian ini menggunakan pendekatan statistik deskriptif dan kuantitatif dengan sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 responden yang ditentukan menggunakan *random sampling* dan menggunakan kuesioner sebagai instrument pengumpulan data. Dari analisis data diperoleh hasil bahwa penerapan *e-filling* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan  $t$  hitung (3,875) >  $t$  tabel (1,984), pengetahuan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan  $t$  hitung (4,765) >  $t$  tabel (1,984) dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dengan  $t$  hitung (2,551) >  $t$  tabel (1,984). Secara simultan hasil uji F penerapan *e-filling*, pengetahuan perpajakan dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan nilai F hitung (83,268) > F tabel (2,698).

Kata Kunci: kepatuhan wajib pajak, kualitas pelayanan, penerapan e-filling, pengetahuan perpajakan.

## **ABSTRACT**

*Taxpayer compliance is an important factor for the success of tax collection to meet their increasing tax obligations. This observation aims to analyze the factors that influence taxpayer compliance at KPP Pratama South Batam. This study used a descriptive and quantitative statistical approach with a sample of 100 respondents who were determined using random sampling and using a questionnaire as a data collection instrument. From the analysis of the data obtained results that the implementation of e-filing has a significant effect on taxpayer compliance with  $t$  count (3.875) >  $t$  table (1.984), knowledge of taxation has a significant effect on taxpayer compliance with  $t$  count (4.765) >  $t$  table (1.984) and service quality has an effect on taxpayer compliance with  $t$  count (2.551) >  $t$  table (1.984). Simultaneously application  $F$  test results of e-filing, Tax knowledge and service quality have a significant effect on taxpayer compliance with  $F$  count (83.268) >  $F$  table (2.698).*

*Keywords: application of e-filing, service quality, taxpayer compliance, tax knowledge.*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur atas segala rahmat dan karunia yang telah dilimpahkan Tuhan Yang Maha Esa, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Program Studi Akuntansi Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa proposal ini masih jauh dari kata sempurna. Karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati. Dengan tersusunnya skripsi ini, penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan terwujud tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ibu Dr. 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, B.AF., M.Com. selaku Kaprodi jurusan Akuntansi
4. Bapak Vargo Christian L.Tobing, S.E.,M.Ak, selaku dosen pembimbing Akademik Program Studi Akuntansi
5. Ibu Dian Efriyenti, S.E.,M.Ak. selaku dosen pembimbing, yang telah banyak membantu dan memberikan arahan dalam proses pembuatan skripsi ini sampai selesai.
6. Dosen dan staff yang turut memberikan masukan, kritik dan saran kepada penulis.
7. Teristimewa kepada orang tua yang penulis sayangin ayah Sihar Sitanggang (+) serta ibu Diana Purba yang selalu memberikan dukungan serta doa.
8. Seluruh keluarga dan partner kerja yang telah memberikan doa, motivasi dan kekuatan kepada penulis, serta kepada sahabat saya Octavia, Elisabet, Martha, Sarah dan Evita yang banyak memberikan inspirasi dan semangat kepada penulis sehingga terselesaikannya skripsi ini.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas semua kebaikan dan mencurahkan berkat-Nya. Amin.

Batam, 31 Juli 2023



Novia Christin Sitanggang





## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR RUMUS</b> .....	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	10
1.3 Batasan Masalah .....	11
1.4 Rumusan Masalah .....	11
1.5 Tujuan Penelitian .....	12
1.6 Manfaat Penelitian .....	12
1.6.1 Manfaat Teoritis .....	12
1.6.2 Manfaat Praktis .....	13
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Teori Dasar Penelitian .....	15
2.1.1 Pajak .....	15
2.2 Teori Variabel Y dan X .....	16
2.2.1 Kepatuhan WP .....	16
2.2.2 <i>E-filing</i> .....	20
2.2.3 Pengetahuan Perpajakan .....	22
2.2.4 Kualitas Pelayanan .....	23
2.3 Penelitian Terdahulu .....	26
2.4 Kerangka Pemikiran .....	28
2.5 Hipotesis .....	29
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Desain Penelitian .....	31
3.2 Definisi Operasional Variabel .....	32
3.2.1 Variabel Dependen .....	32
3.2.2 Variabel Independen .....	32
3.2.2.1 <i>E-filling</i> .....	32
3.2.2.2 Pengetahuan Perpajakan .....	33
3.2.2.3 Kualitas Pelayanan .....	33
3.3 Populasi Dan Sampel .....	35
3.3.1 Populasi .....	35
3.3.2 Sampel .....	36
3.4 Jenis dan Sumber Data .....	37
3.4.1 Jenis Data .....	37

3.4.2	Sumber Data .....	37
3.5	Teknik Pengumpulan Data .....	38
3.6	Teknik Analisis Data .....	38
3.6.1	Uji Instrumen Data .....	38
3.6.1.1	Uji Validitas .....	38
3.6.1.2	Uji Reabilitas .....	39
3.6.2	Uji Asumsi Klasik .....	40
3.6.2.1	Uji Normalitas .....	40
3.6.2.2	Uji Multikolinearitas .....	40
3.6.2.3	Uji Heteroskedastisitas .....	41
3.6.3	Uji Regresi Linier Berganda .....	41
3.6.4	Uji Hipotesis .....	42
3.6.4.1	Uji Parsial ( Uji T ) .....	42
3.6.4.2	Uji Simultan (Uji F) .....	42
3.6.4.3	Uji Determinasi (R <sup>2</sup> ) .....	43
3.7	Lokasi dan Jadwal Penelitian .....	44
3.7.1	Lokasi Penelitian .....	44
3.7.2	Jadwal Penelitian .....	44
<b>BAB IV PEMBAHASAN</b>		
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian .....	47
4.1.1	Deskripsi Karakteristik Responden .....	48
4.1.1.1	Karakteristik berdasarkan jenis kelamin .....	48
4.1.1.2	Karakteristik berdasarkan Usia .....	48
4.1.1.3	Karakteristik berdasarkan pendidikan .....	49
4.1.1.4	Karakteristik berdasarkan pekerjaan .....	50
4.1.1.5	Karakteristik berdasarkan gaji .....	51
4.1.2	Deskripsi Jawaban Responden .....	52
4.1.2.1	Deskripsi Variabel Penerapan <i>E-Filling</i> .....	52
4.1.2.2	Deskripsi Variabel Pengetahuan Perpajakan .....	53
4.1.2.3	Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan .....	54
4.1.2.4	Deskripsi Variabel Kepatuhan Wajib Pajak .....	55
4.2	Analisis Data .....	56
4.2.1	Analisis Statistik Deskriptif .....	56
4.2.2	Uji Instrumen Data .....	57
4.2.2.1	Uji Validitas .....	57
4.2.2.2	Uji Realibilitas .....	60
4.2.3	Uji Asumsi Klasik .....	61
4.2.3.1	Uji Normalitas .....	61
4.2.3.2	Uji Multikolonearitas .....	63
4.2.3.3	Uji Heterokedatisitas .....	64
4.2.4	Uji Regresi Linier Berganda .....	65
4.2.5	Uji Hipotesis .....	67
4.2.5.1	Uji Parsial (Uji t) .....	67
4.2.5.2	Uji F .....	68
4.2.5.3	Analisis Determinasi .....	69
4.3	Pembahasan .....	69

4.3.1	Pengaruh Penerapan <i>E-Filling</i> Pada Kepatuhan Wajib Pajak .....	69
4.3.2	Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak .....	70
4.3.3	Pengaruh Kualitas Pelayanan Pada Kepatuhan Wajib Pajak .....	71
4.3.4	Pengaruh Penerapan <i>E-Filling</i> , Pengetahuan Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan Pada Kepatuhan Wajib Pajak .....	72
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>		
5.1	Kesimpulan .....	75
5.2	Saran .....	76
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>77</b>
<b>LAMPIRAN</b>		
Lampiran 1. Pendukung penelitian		
Lampiran 2. Daftar Riwayat Hidup		
Lampiran 3. Surat Keterangan Penelitian		

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
<b>Gambar 2.1</b> Kerangka Pemikiran .....	29
<b>Gambar 3.1</b> Desain Penelitian .....	31
<b>Gambar 4.1</b> Grafik Histogram .....	61
<b>Gambar 4.2</b> Normal p-plot .....	62
<b>Gambar 4.3</b> Uji <i>Scatterplot</i> .....	64

## DAFTAR TABEL

	Halaman
<b>Tabel 1.1</b> Tingkat Kepatuhan WP di KPP Pratama Batam Selatan .....	4
<b>Tabel 3.1</b> Operasional Variabel .....	34
<b>Tabel 3.2</b> Jadwal Penelitian .....	45
<b>Tabel 4.1</b> Responden berdasarkan jenis kelamin .....	48
<b>Tabel 4.2</b> Responden berdasarkan usia .....	49
<b>Tabel 4.3</b> Responden berdasarkan pendidikan .....	49
<b>Tabel 4.4</b> Responden berdasarkan pekerjaan .....	50
<b>Tabel 4.5</b> Responden berdasarkan gaji .....	51
<b>Tabel 4.6</b> Deskripsi variabel Penerapan <i>E-Filling</i> .....	52
<b>Tabel 4.7</b> Deskripsi variabel Pengetahuan Perpajakan .....	53
<b>Tabel 4.8</b> Deskripsi variabel kualitas pelayanan .....	54
<b>Tabel 4.9</b> Deskripsi variabel Kepatuhan Wajib Pajak .....	55
<b>Tabel 4.10</b> Hasil Uji Statistik Deskriptif .....	56
<b>Tabel 4.11</b> Hasil Uji Validitas Kepatuhan Wajib Pajak (Y) .....	57
<b>Tabel 4.12</b> Hasil Uji Validitas Penerapan <i>E-Filling</i> (X1) .....	58
<b>Tabel 4.13</b> Hasil Uji Validitas Pengetahuan Perpajakan (X2) .....	58
<b>Tabel 4.14</b> Hasil Uji Validitas Pengetahuan Perpajakan (X3) .....	59
<b>Tabel 4.15</b> Hasil Uji Reabilitas .....	61
<b>Tabel 4.16</b> Hasil uji Kolmogorov-Smirnov .....	62
<b>Tabel 4.17</b> Hasil uji Multikolinearitas .....	63
<b>Tabel 4.18</b> Hasil Analisis Regresi Linier Berganda .....	65
<b>Tabel 4.19</b> Hasil <i>Analysis</i> Regresi Linier Berganda .....	65
<b>Tabel 4.20</b> Hasil T Test .....	67
<b>Tabel 4.21</b> Hasil F Test .....	68
<b>Tabel 4.22</b> Hasil R <sup>2</sup> .....	69

## DAFTAR RUMUS

	Halaman
<b>Rumus 3.2</b> Uji Validitas .....	39
<b>Rumus 3.3</b> Uji Reabilitas .....	39
<b>Rumus 3.4</b> Regresi Linear Berganda .....	42





# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pendapatan pemerintah Indonesia berasal dari berbagai sektor yang semuanya digunakan untuk membiayai pembangunan dan meningkatkan kesejahteraan rakyat Indonesia secara keseluruhan. Penerimaan pajak merupakan sumber pendapatan negara yang penting dan signifikan, berperan penting dalam roda keuangan pemerintah. Di banyak negara maju, individu dan pembayar pajak kerap memenuhi kewajiban perpajakannya dengan membayar pajak secara teratur. Oleh karena itu, peran negara dalam mematuhi ketentuan Undang-Undang Perpajakan menjadi sangat penting untuk memastikan peningkatan penerimaan pajak yang optimal. Dana yang dihasilkan dari penerimaan pajak sangat penting untuk mendanai berbagai layanan publik dan operasional pemerintah yang penting. Ini termasuk pembangunan dan pemeliharaan infrastruktur, pendidikan, kesehatan, program kesejahteraan sosial, pertahanan nasional, dan layanan penting lainnya yang bermanfaat bagi masyarakat secara keseluruhan. Dengan demikian, pengumpulan dan pengelolaan pendapatan pajak yang efisien sangat penting untuk kelancaran fungsi dan pembangunan suatu negara..

Menurut (Kusumawati, 2022: 328) pajak adalah uang rakyat yang masuk ke kas negara berdasarkan undang-undang dapat dipaksakan dengan tidak menerima jasa timbal balik langsung dapat ditampilkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum. Sumber penerimaan negara berasal dari berbagai

sektor internal maupun eksternal. Sementara itu, salah satu sumber penerimaan negara dari sektor dalam negeri adalah pajak, sedangkan sumber pendapatan eksternal seperti pinjaman luar negeri. Dalam upaya untuk mengurangi ketergantungan pada sumber penerimaan eksternal, pemerintah terus berupaya memaksimalkan penerimaan internal. Saat ini, pajak merupakan penyumbang pendapatan dalam negeri terbesar dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN). Dari tahun ke tahun, penerimaan negara yang berasal dari sektor pajak terus mengalami peningkatan. Penerimaan pajak ini merupakan sumber dana yang sangat penting dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara dan berperan penting dalam pembiayaan berbagai bidang pembangunan negara. Dana yang dihasilkan dari pajak memiliki peran yang sangat penting dalam menggerakkan perekonomian, karena digunakan untuk mencapai tujuan pembangunan negara.

Pembangunan negara merupakan agenda yang tertata dan berkesinambungan yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat. Untuk mencapai tujuan ini, adalah penting untuk mengatasi masalah keuangan yang berkaitan dengan pembangunan. Perhatian yang diberikan pada masalah keuangan membantu membangun landasan bagi upaya pembangunan. Dengan memanfaatkan penerimaan pajak secara efektif, negara dapat mendukung berbagai proyek dan program pembangunan. Upaya ini dirancang untuk meningkatkan kualitas hidup warga negara, memastikan akses ke pendidikan yang lebih baik, perawatan kesehatan, infrastruktur, dan layanan publik. Tujuan utamanya adalah untuk meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran penduduk secara keseluruhan.

Selain itu, upaya terus dilakukan untuk mendorong kemandirian finansial dalam pendanaan pembangunan. Ini melibatkan eksplorasi dan pemanfaatan sumber pendanaan domestik untuk mengurangi ketergantungan pada bantuan keuangan eksternal. Dengan memperkuat kemampuan pendanaan dalam negeri, negara dapat mengendalikan nasib keuangannya dengan lebih baik dan mengarahkan agenda pembangunannya secara lebih mandiri. (Rioni & saraswati, 2018: 160).

Pajak memainkan peran penting dan integral dalam mendorong pembangunan Indonesia. Hal ini terutama disebabkan oleh sistem perpajakan negara tersebut, yang dikenal sebagai sistem self-assessment, yang memungkinkan pembayar pajak untuk menentukan pajak tertentu yang wajib mereka bayar. Dalam sistem ini, wajib pajak aktif wajib menghitung, menyetor, dan melaporkan pajaknya secara akurat. Meski penerimaan pajak meningkat dari tahun ke tahun, penerimaan pajak negara belum mencapai tingkat optimal karena masih jauh dari target penerimaan yang ditetapkan. Salah satu faktor signifikan yang menyebabkan relatif rendahnya tingkat penerimaan pajak adalah penghindaran pajak yang dilakukan baik oleh wajib pajak orang pribadi maupun badan. Penghindaran pajak terjadi ketika wajib pajak dengan sengaja menghindari pemenuhan kewajiban perpajakannya dengan melaporkan pendapatan yang tidak dilaporkan, mengklaim pemotongan yang berlebihan, atau terlibat dalam praktik penipuan lainnya.

Perilaku ini merampas pendapatan penting negara yang dapat digunakan untuk inisiatif pembangunan. Penyebab penghindaran pajak sangat beragam dan melibatkan berbagai aspek di masyarakat, di kalangan wajib pajak, bahkan di

lingkungan Ditjen Pajak sendiri. Beberapa individu dan bisnis mungkin berusaha menghindari pajak karena kurangnya kesadaran atau pemahaman tentang sistem pajak. Orang lain mungkin melakukan penghindaran sebagai akibat dari peraturan pajak yang rumit atau celah yang memfasilitasi ketidakpatuhan. Selain itu, kurangnya mekanisme penegakan dan pemantauan yang efektif juga dapat berkontribusi pada penghindaran pajak. Ketika pembayar pajak menganggap risiko deteksi dan hukuman yang rendah untuk ketidakpatuhan, mereka lebih cenderung untuk menghindari pajak (Impiyati & Saidah Napisah, 2022: 21), Berikut tingkat kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Batam selatan dalam kurun waktu tahun 2018 hingga 2022/

**Tabel 1.1** Tingkat Kepatuhan WP di KPP Pratama Batam Selatan

Tahun	WPOP Yang Terdaftar	Spt yang dilaporkan	Spt yang tidak dilaporkan	Taraf Kepatuhan
2018	290.808	49.258	241.550	16,93%
2019	308.712	53.500	255.212	17,33%
2020	341.939	52.788	289.151	15,43%
2021	370.573	56.117	314.396	15,15%
2022	400.034	61.019	339.015	15,25%

**Sumber :** (KPP Pratama Batam Selatan), 2022

Berdasarkan data pada tabel 1.1 tahun 2018, tingkat kepatuhan sebesar 16,93% dengan 290.808 wajib pajak orang pribadi terdaftar yang belum melaporkan pajaknya sebesar 241.550. Pada tahun 2019 kepatuhan wajib pajak meningkat sedemikian rupa sehingga tingkat kepatuhan mencapai 17,33% dengan 308.712 wajib pajak terdaftar, namun pada tahun 2020 masih terdapat banyak yang tidak melaporkan pajak mereka sebesar 289.151 dengan ini jumlah wajib pajak yang tidak melaporkan pajaknya juga semakin meningkat. Di tahun 2021 kepatuhan wajib pajak mengalami penurunan dibandingkan tahun sebelumnya,

sehingga diperoleh tingkat kepatuhan sebesar 15,15% dengan bertambahnya wajib pajak dan meningkatnya jumlah wajib pajak yang tidak melaporkan pajak sebesar 314.396. Pada tahun 2022 tingkat kepatuhan wajib pajak 15,25% meningkat dari tahun sebelumnya walaupun tidak signifikan, namun jumlah wajib pajak terus meningkat dan bertambah banyaknya yang tidak melaporkan pajaknya sebesar 339.015. Dari fenomena tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa masih kurangnya kepatuhan dalam melaporkan SPT bagi pelaku orang pribadi di KPP Pratama Batam Selatan.

Kepatuhan Wajib pajak merupakan faktor penting untuk keberhasilan pemungutan pajak. Jadi, jika wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya yang meningkat, tidak mungkin target Kepatuhan Wajib Pajak meleset. Agar wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya tidaklah mudah. Masyarakat enggan membayar pajak karena tidak berdampak langsung pada kehidupan mereka. Rendahnya kepatuhan wajib pajak terhadap kewajiban perpajakan di pengaruhi oleh berbagai faktor (Arief & KH, 2023: 731). Dalam rangka meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak, Direktorat Jenderal Pajak secara aktif melakukan strategi sosialisasi informasi penting dan peraturan perpajakan yang menekankan pentingnya pemenuhan kewajiban perpajakan dan pelaporan tepat waktu. Salah satu inisiatif utama adalah penerapan sistem *E-filing*, yang bertujuan untuk merampingkan dan menyederhanakan proses pengajuan pajak bagi wajib pajak. Sistem *E-filing* memanfaatkan teknologi digital untuk menawarkan kepada wajib pajak platform yang nyaman dan efisien untuk menyampaikan pengembalian pajak mereka secara elektronik. Dengan beralih dari pengarsipan

berbasis kertas tradisional ke sistem online, pembayar pajak dapat dengan mudah mengakses dan menavigasi proses pengarsipan pajak dari kenyamanan rumah atau kantor mereka. Hal ini tidak hanya mengurangi beban dokumen manual tetapi juga meningkatkan keakuratan dalam pelaporan, karena sistem sering menyertakan pemeriksaan bawaan untuk mencegah kesalahan.

Penciptaan sistem layanan pajak online baru di Batam diatur untuk merevolusi cara wajib pajak berinteraksi dengan otoritas pajak, yang bertujuan untuk meningkatkan kepuasan dan kepatuhan wajib pajak. Salah satu langkah awal yang penting dalam upaya ini adalah penerapan *e-filing*, layanan wajib pajak mutakhir yang memungkinkan individu dan bisnis untuk mengisi dan menyerahkan SPT mereka secara elektronik melalui internet. *E-filing* dirancang sebagai sistem pelaporan pajak online real time yang dapat diakses melalui website resmi Direktorat Jenderal Pajak (DJP), atau melalui penyedia layanan aplikasi resmi yang ditunjuk DJP. Dengan merangkul pendekatan berbasis teknologi ini, otoritas pajak berupaya menyediakan platform modern dan efisien kepada pembayar pajak untuk mengirimkan pengembalian pajak mereka. Pengenalan *e-filing* diharapkan membawa banyak manfaat bagi wajib pajak. Pertama, *e-filing* menawarkan kemudahan dan kenyamanan, memungkinkan wajib pajak untuk menyelesaikan dan menyampaikan SPT mereka dari lokasi manapun dengan koneksi internet. *e-filing* menghilangkan kebutuhan untuk kunjungan fisik ke kantor pajak dan dokumen yang panjang, menghemat waktu dan sumber daya baik untuk pembayar pajak maupun otoritas pajak (Wulandini & Srimindarti, 2023: 1456).

Pada riset (Wulandini & Srimindarti, 2023: 1457) Penerapan sistem *e-filling* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan *e-filling* mampu mendorong kepatuhan WP dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. Kepraktisan dalam Pengetahuan Perpajakan memberikan keuntungan bagi WP sehingga menarik untuk digunakan pembayar pajak. Pengiriman SPT dapat dilakukan dengan cepat, terjamin, dan bisa diakses dimana saja, tidak dibebankan biaya, melakukan perhitungan dengan tepat, dan memanfaatkan sistem komputer dan mempermudah pengisian SPT. Aplikasi sistem *e-filling* juga memudahkan otoritas pajak mengelola database melalui penyimpanan dokumen WP diimplementasikan secara digital. Dengan adanya sistem *e-filling* pemerintah berharap untuk peningkatan kepatuhan WP dan dapat memberikan kenyamanan dan kemudahan kepada WP pada saat melaporkan SPT.

Pengetahuan perpajakan merupakan pemahaman dasar bagi WP mengenai hukum, undang-undang, dan tatacara perpajakan yang benar. Wajib pajak dapat melaksanakan kewajiban dan hak perpajakannya apabila memiliki pengetahuan perpajakan yang cukup baik (Melinda Indrianto et al., 2022: 101). Pengetahuan tentang perpajakan memainkan peran penting dalam membantu wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya secara efektif. Memiliki pemahaman yang kuat tentang perpajakan memerlukan informasi yang baik tentang prinsip-prinsip dasar dan aturan yang mengatur pengenaan pajak. Ketika wajib pajak memiliki pengetahuan ini, mereka lebih siap untuk mematuhi undang-undang dan peraturan perpajakan yang relevan. Kesadaran tersebut memberdayakan mereka untuk memenuhi tanggung jawab perpajakan mereka secara akurat dan tepat waktu.

Wajib Pajak yang paham perpajakan dan memahami sepenuhnya ketentuan undang-undang perpajakan dapat dengan percaya diri menyampaikan laporan perpajakannya langsung ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP). Tingkat kesadaran ini memungkinkan kepatuhan pajak yang lancar dan efisien, meminimalkan kesalahan dan potensi komplikasi dalam proses pelaporan pajak.

Terlepas dari pentingnya pengetahuan perpajakan, masih ada sebagian besar penduduk Indonesia yang kurang memahami perpajakan. Kesenjangan pengetahuan ini dapat menimbulkan tantangan dalam pemenuhan kewajiban perpajakan. Wajib pajak dengan kesadaran terbatas mungkin kesulitan untuk memahami seluk-beluk undang-undang perpajakan, sehingga sulit bagi mereka untuk menjalankan sistem perpajakan secara efektif. Akibatnya, wajib pajak dengan tingkat kesadaran yang rendah dapat mengabaikan kewajiban perpajakannya sama sekali atau tidak sadar menyimpang dari peraturan perpajakan yang berlaku. Kurangnya kesadaran ini secara tidak sengaja dapat menyebabkan kesalahan dalam pelaporan pajak atau melewati tenggat waktu, yang berpotensi mengakibatkan denda atau konsekuensi hukum. Untuk mengatasi masalah ini, mempromosikan pendidikan pajak dan inisiatif kesadaran menjadi keharusan. Dengan meningkatkan pengetahuan publik tentang perpajakan melalui kampanye informatif, lokakarya, dan sumber daya yang dapat diakses, wajib pajak dapat lebih siap untuk memahami tanggung jawab dan hak perpajakan mereka. Selain itu, memberikan informasi dan pedoman terkait pajak yang mudah digunakan dan transparan dapat menjembatani kesenjangan pengetahuan, mendorong tingkat kepatuhan yang lebih tinggi.



Kualitas pelayanan juga menjadi salah satu penyebab kurangnya kemauan WP dalam membayar kewajibannya. Kebanyakan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak. Pelayanan pajak yang baik akan menciptakan rasa aman bagi wajib pajak. Petugas pajak dikatakan berkualitas jika petugas pajak memberikan informasi yang akurat mengenai perpajakan termasuk prosedurnya perhitungan, penyetoran dan juga pelaporan, tidak melakukan tindak pidana yang melanggar aturan SOP yang berlaku. Perbaikan kualitas pelayanan pajak diharapkan meningkatkan kepuasan WP sehingga meningkatkan kepatuhan di bidang perpajakan (D. Safitri & Silalahi, 2020: 146). Dalam hal ini DJP perlu menjalankan fungsi pelayanannya dengan baik agar dapat meningkatkan pemenuhan kebutuhan WP itu sendiri dan memungkinkan Kepatuhan Wajib Pajak meningkat.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Basuki & Jaeni, 2022: 444) dengan judul pengaruh pengetahuan perpajakan, ketegasan sanksi, kualitas pelayanan petugas pajak dan penerapan *e-filling* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi hasil ini menunjukkan bahwa secara parsial variabel memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependent kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

(Melinda Indrianto et al., 2022: 107) penelitian tentang pengaruh penerapan *e-filling*, pengetahuan perpajakan dan pelayanan fiskus dalam penyampaian SPT tahunan ditengah pandemi covid-19 terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi hasil penelitian menunjukkan penerapan *e-filling*, pengetahuan pajak, dan

pelayanan fiskus secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

(Petrus Paternus Wogo et al., 2023 : 236) dengan judul *Tax Socialization For Corporate Taxpayers, Is It Important* hasil penelitian ini berpengaruh signifikan terhadap literatur perpajakan, persepsi WP terhadap modernisasi administrasi perpajakan, dan faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

Penelitian oleh (Ratnawati et al., 2019) *Education, Service Quality, Accountability, Awareness, And Taxpayer Compliance: Individual Taxpayer Perception* pendidikan WP dan pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan pemaparan dalam konteks tersebut, penulis tertarik untuk menyebutkan variabel-variabel tersebut dan melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Di KPP Pratama Batam Selatan”**

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Dari uraian latar belakang masalah tersebut, maka terdapat indentifikasi masalah dalam penelitian ini yaitu :

1. Kurangnya kepatuhan wajib pajak terkait pembayaran pajak.
2. Wajib pajak kurang mengetahui cara Pengetahuan Perpajakan.
3. Wajib pajak masih minim pengetahuan tentang perpajakan.

4. Tingkat kepuasan masyarakat yang masih rendah terhadap pelayanan publik itu sendiri.

### **1.3 Batasan Masalah**

Berdasarkan uraian identifikasi masalah penelitian, karena keterbatasan waktu dan kurangnya wawasan pengetahuan dan kurangnya wawasan pengetahuan yang dimiliki oleh peneliti, maka terdapat batasan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Wajib pajak yang diteliti adalah wajib pajak orang pribadi.
2. Obyek pajak penelitian dalam penelitian ini adalah pada KPP Pratama Batam selatan.

### **1.4 Rumusan Masalah**

Pada penjabaran yang telah dilakukan pada bagian latar belakang ini, dapat dirumuskan suatu rumusan masalah penelitian, yaitu:

1. Apakah penerapan *E-filling* berpengaruh pada kepatuhan WP di KPP Pratama Batam Selatan?
2. Apakah kepatuhan perpajakan berpengaruh pada kepatuhan WP di KPP Pratama Batam Selatan?
3. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan WP di KPP Pratama Batam Selatan?
4. Apakah penerapan *E-filling*, pengetahuan perpajakan dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Batam Selatan?

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Dari latar belakang penelitian yang telah diuraikan, maka tujuan penelitian adalah untuk mengetahui:

1. Pengaruh penerapan *E-filling* terhadap kepatuhan WP di KPP Pratama Batam Selatan.
2. Pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Batam Selatan.
3. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan WP di KPP Pratama Batam Selatan.
4. Pengaruh penerapan *E-filling*, pengetahuan perpajakan dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Batam Selatan.

### **1.6 Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian diharapkan mampu bermanfaat secara teoritis dan praktis yaitu :

#### **1.6.1 Manfaat Teoritis**

1. Bagi peneliti untuk dapat memberikan pemahaman tentang pentingnya *E-filling*, pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar kewajibannya.
2. Hasil penelitian ini juga dapat dijadikan referensi untuk penelitian selanjutnya.

### **1.6.2 Manfaat Praktis**

1. Diharapkan DJP atau KPP dapat melaksanakan agenda sosialisasi kepada wajib pajak agar dapat meningkatkan pemungutan pajak secara lebih efisien dan efektif.
2. Bagi wajib pajak menjadi pemahaman akan pentingnya pengetahuan perpajakan, maupun kualitas pelayanan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak serta pengembangan ekonomi di Indonesia.



## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Teori Dasar Penelitian**

##### **2.1.1 Pajak**

Sebagaimana tercantum dalam pasal 1 pasal 1 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Perubahan Peraturan Umum Tahun 1983 dan Undang-undang Acara Perpajakan, pengertian pajak dijabarkan sebagai berikut: hukum, tanpa quid pro quo langsung, dimaksudkan untuk pengiriman uang ke kas negara. Dana yang dikumpulkan melalui pajak digunakan untuk melayani kepentingan negara dan berkontribusi pada kesejahteraan dan kemakmuran rakyat banyak. Intinya, pajak memainkan peran penting dalam mendukung layanan publik dan mendorong kesejahteraan masyarakat, dan pembayarannya diamanatkan oleh persyaratan hukum untuk memastikan berfungsinya dan pembangunan negara dengan baik.. Sedangkan menurut (Melani & Sofianty, 2023: 3) perpajakan adalah unsur-unsur yang dapat dijelaskan sebagai kontribusi rakyat kepada negara, dan negara berhak memungut uang (bukan barang). Pajak dipungut atas dasar dan kekuatan hukum yang mengaturnya, tanpa jasa timbal balik pemerintah tidak diperbolehkan adanya *kontrasepsi* individual oleh pemerintah, digunakan untuk kepentingan rumah tangga negara seperti kesejahteraan masyarakat luas. Pajak memiliki berbagai fungsi, yaitu fungsi (Melani & Sofianty, 2023: 3) :

1. Fungsi anggaran (*Budgetair*) adalah bahwa pajak merupakan sumber pendapatan pemerintah untuk pembiayaan pengeluaran pemerintah.

2. Fungsi mengatur (*Regulerend*) merupakan alat untuk mengatur dan melaksanakan kebijaksanaan pemerintah kebutuhan ekonomi dan sosial negara.
3. Fungsi pemerataan (*Redistribusi*) yang artinya pajak berfungsi sebagai pemerataan yang harus adil kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan perpajakan.
4. Fungsi stabilisasi yaitu, pajak berfungsi untuk menstabilkan harga dan tingkat inflasi negara

## **2.2 Teori Variabel Y dan X**

### **2.2.1 Kepatuhan WP**

Kepatuhan wajib pajak mengacu pada sikap bertanggung jawab dan patuh yang ditunjukkan wajib pajak terhadap pemenuhan kewajiban perpajakannya sebagaimana diatur dalam peraturan perpajakan yang berlaku. Ini termasuk mematuhi prosedur pelaporan dan melakukan pembayaran pajak tahunan tepat waktu. Kepatuhan wajib pajak mencakup orang pribadi atau badan usaha yang termasuk dalam kategori wajib pajak, sebagaimana ditentukan oleh undang-undang perpajakan yang relevan. Kepatuhan terhadap peraturan perpajakan memerlukan kepatuhan terhadap ketentuan dan persyaratan khusus yang diuraikan dalam undang-undang perpajakan. Wajib Pajak diharapkan untuk menunjukkan kepatuhan terhadap peraturan ini, memastikan bahwa mereka secara akurat dan tepat waktu mengikuti pedoman pelaporan dan pembayaran pajak.



Pada hakekatnya, kepatuhan wajib pajak adalah praktik mentaati dan mentaati peraturan perundang-undangan perpajakan secara keseluruhan. Ini mencakup pemenuhan semua kewajiban perpajakan dan pelaksanaan hak yang diberikan kepada wajib pajak dalam batas-batas peraturan perpajakan yang ditetapkan. Kepatuhan wajib pajak memainkan peran penting dalam menjaga integritas dan efektivitas sistem perpajakan. Ketika wajib pajak memenuhi kewajibannya dengan rajin dan tepat waktu, hal itu mendorong kelancaran fungsi pengumpulan pendapatan, yang sangat penting untuk mendanai berbagai layanan publik dan inisiatif pemerintah. Sebaliknya, ketidakpatuhan dapat menimbulkan tantangan yang signifikan, seperti berkurangnya penerimaan pajak dan potensi kesenjangan dalam pendanaan layanan publik yang penting. Otoritas pajak mengandalkan kepatuhan wajib pajak untuk memastikan bahwa sistem pajak beroperasi secara efisien dan adil. (A. Safitri & Umaimah, 2022: 140).

Kepatuhan terhadap kewajiban perpajakan merupakan hal yang sangat penting bagi wajib pajak, dan hal tersebut menjadi tujuan utama pemeriksaan pajak. Melalui proses pemeriksaan pajak, wajib pajak mendapatkan kesadaran tentang tingkat kepatuhan mereka terhadap peraturan perundang-undangan perpajakan. Ini menyediakan mekanisme untuk menilai apakah wajib pajak telah memenuhi kewajiban perpajakannya secara akurat dan tepat waktu. Ketika wajib pajak ditemukan tidak patuh selama pemeriksaan pajak, penting untuk memberi mereka pemahaman yang jelas tentang insentif dan manfaat dari pemenuhan kewajiban perpajakan mereka. Pemahaman ini berfungsi sebagai faktor motivasi,

mendorong wajib pajak untuk memenuhi tanggung jawab perpajakannya di masa depan. (D. Safitri & Silalahi, 2020: 147).

Konsep kepatuhan dalam konteks ini mengandung arti bahwa Wajib Pajak berusaha untuk menaati peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Kepatuhan tidak hanya mencakup pemenuhan kewajiban perpajakan tetapi juga pelaksanaan hak mereka dalam kerangka sistem perpajakan. Wajib pajak berusaha untuk mematuhi undang-undang perpajakan, memastikan bahwa mereka melaporkan pendapatan mereka secara akurat, pemotongan klaim dengan tepat, dan memenuhi tenggat waktu pembayaran pajak mereka. Namun, dalam situasi di mana wajib pajak tidak dapat memenuhi kewajibannya, penting untuk memberikan dukungan dan bimbingan untuk membantu mereka meningkatkan kepatuhan mereka di masa depan. Dengan memberikan pendidikan, sumber daya, dan bantuan, otoritas pajak dapat mendorong kepatuhan sukarela dan menanamkan rasa tanggung jawab di antara wajib pajak (D. Safitri & Silalahi, 2020: 147).

Selain itu, mendorong kepatuhan tidak semata-mata tentang menegakkan hukuman bagi ketidakpatuhan. Sementara hukuman berfungsi sebagai pencegah terhadap penggelapan dan penipuan pajak, menekankan manfaat kepatuhan dapat memberikan dampak yang lebih positif dan bertahan lama. Ini termasuk pengetahuan bahwa memenuhi kewajiban perpajakan berkontribusi pada berfungsinya masyarakat, mendukung layanan publik, pembangunan infrastruktur, dan berbagai program kesejahteraan. Kepatuhan wajib pajak memiliki beberapa jenis, yaitu:

1. Kepatuhan formal, yaitu kondisi dimana WP patuh terhadap kewajiban formal menurut peraturan perundang-undangan perpajakan.
2. Kepatuhan material, adalah koondisi yang cukup secara substansial seluruh ketentuan perpajakan material yang sesuai dengan ketentuan UU perpajakan.

Berikut kriteria kepatuhan sebagai berikut:

1. Penyampaian SPT Tahunan Pajak Penghasilan (SPT) tepat waktu sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan merupakan salah satu aspek penting dari kepatuhan wajib pajak. Ini melibatkan penyerahan dokumentasi pajak yang diperlukan dalam tenggat waktu yang ditentukan, sebagaimana digariskan oleh otoritas pajak.
2. Penghasilan wajib pajak menjadi dasar untuk menentukan kewajiban perpajakan atau pajak penghasilan yang terutang, sebagaimana ditentukan dalam peraturan perpajakan yang berlaku. Ini menyiratkan bahwa jumlah pajak yang wajib dibayar wajib pajak berhubungan langsung dengan tingkat pendapatan mereka dan termasuk dalam parameter yang ditetapkan oleh undang-undang perpajakan.
3. Sanksi adalah hukuman atau konsekuensi yang ditetapkan oleh otoritas pajak bagi wajib pajak yang gagal memenuhi kewajiban perpajakannya atau menunjukkan ketidakpatuhan terhadap peraturan perpajakan. Hukuman ini dapat dikenakan kepada orang pribadi atau badan usaha yang tidak memenuhi kewajiban perpajakannya atau menunjukkan perilaku yang tidak patuh mengenai masalah perpajakan.

4. Selain itu, kriteria kelayakan lain untuk kepatuhan pajak dapat dievaluasi berdasarkan catatan akuntansi wajib pajak sehubungan dengan pembayaran pajak dan kegiatan terkait pajak secara keseluruhan. Catatan-catatan ini memberikan wawasan berharga tentang transaksi keuangan wajib pajak dan dapat digunakan untuk memverifikasi kepatuhan terhadap undang-undang dan peraturan perpajakan.

### **2.2.2 *E-filing***

Menurut (Esameralda et al., 2022: 40) *E-filing* adalah prosedur penyampaian SPT Tahunan atau permohonan perpanjangan SPT yang modern dan nyaman, yang dilakukan secara online dan real time. Proses ini difasilitasi melalui Penyedia Layanan Aplikasi yang dipilih dan diberi kuasa oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk menerima berkas SPT elektronik. *E-filing* merupakan bagian integral dari sistem manajemen perpajakan yang memungkinkan Wajib Pajak menyampaikan SPT secara elektronik dan langsung ke fiskus secara real-time. Penerapan sistem *e-filing* melibatkan penggunaan metode yang telah ditentukan dan efisien oleh DJP untuk memungkinkan penyampaian SPT secara online dengan lancar dan cepat. Pendekatan yang disederhanakan ini memastikan bahwa Wajib Pajak dapat menyampaikan SPT mereka dengan mudah menggunakan sistem online yang ditetapkan oleh DJP. Sistem pelaporan pajak *e-filing* menawarkan banyak keuntungan bagi wajib pajak, seperti yang disorot di situs resmi DJP ([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)). Salah satu manfaat utamanya adalah fleksibilitas yang diberikannya, memungkinkan wajib pajak untuk membuat laporan pajak kapan saja dan dari mana saja dengan akses internet. Aksesibilitas ini menawarkan

kemudahan, memungkinkan Wajib Pajak untuk menyampaikan SPT 24 jam sehari, 7 hari seminggu, sesuai dengan jadwal yang diinginkan.

Selain itu, akses ke website DJP untuk *e-filing* tidak dipungut biaya, sehingga biaya pelaporan SPT bagi wajib pajak menjadi lebih murah. Fitur hemat biaya ini bermanfaat, terutama bagi pembayar pajak perorangan dan usaha kecil, karena mengurangi beban keuangan yang terkait dengan proses pengajuan pajak tradisional berbasis kertas. Sistem *e-filing* tidak hanya menyederhanakan proses pelaporan pajak bagi wajib pajak, tetapi juga berkontribusi pada efisiensi administrasi perpajakan bagi pemerintah. Sifat real-time dari sistem *e-filing* memungkinkan otoritas pajak untuk menerima dan memproses SPT dengan segera, meningkatkan akurasi data, dan memastikan kepatuhan terhadap peraturan perpajakan

Proses pemrosesan aplikasi elektronik mencakup beberapa langkah untuk memfasilitasi pendaftaran wajib pajak dan memungkinkan penyampaian formulir terkait pajak secara elektronik. Berikut adalah ikhtisar terperinci dari proses tersebut:

1. Permohonan Nomor Registrasi Elektronik (e-FIN):

Wajib Pajak dapat mengajukan permohonan nomor pendaftaran elektronik, yang disebut e-FIN, yang berfungsi sebagai nomor pokok wajib pajak (NPWP). Aplikasi ini dapat dilakukan di situs resmi Direktorat Jenderal Pajak (DJP) atau di kantor pajak setempat.

2. Mendaftar sebagai Pengguna Kearsipan Elektronik:

Dalam waktu 30 hari setelah menerima e-FIN, wajib pajak harus mendaftar sebagai pengguna pengarsipan elektronik. Setelah pendaftaran berhasil, wajib pajak akan menerima nama pengguna dan kata sandi yang unik, tautan aktif untuk mengakses akun *e-filing* yang terkait dengan alamat email terdaftar mereka, dan sertifikat digital untuk tujuan keamanan.

3. Penyampaian SPT Tahunan melalui WPOP:

Untuk menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan (SPT), wajib pajak dapat mengakses aplikasi *e-filing* di website DJP. Pengajuan elektronik ini, yang dikenal sebagai e-SPT, merupakan alternatif yang nyaman untuk metode manual tradisional. Sebelum menyampaikan e-SPT, wajib pajak wajib memasukkan kode verifikasi yang dikirimkan melalui email dan SMS. Kode ini sangat penting untuk proses pengiriman online.

4. Update Status dan Bukti Penerimaan:

Setelah berhasil menyampaikan e-SPT, wajib pajak akan menerima email notifikasi yang memberikan informasi status SPT yang disampaikan. Notifikasi ini akan mencakup detail seperti NPWP wajib pajak, tanggal dan waktu transaksi, NTPS (Nomor Transaksi Penerimaan SPT), NTPA (Nomor Transaksi Pengembalian Aktifitas), dan informasi tentang Application Service Provider (ASP) yang bersangkutan

### **2.2.3 Pengetahuan Perpajakan**

Pengetahuan serta pemahaman mengenai perpajakan merupakan proses dimana WP menyadari perpajakan serta penerapan pengetahuan tersebut untuk

membayarkan kewajibannya. Pengetahuan pajak diartikan sebagai segala sesuatu yang diketahui dan dipahami dalam kaitannya dengan hukum perpajakan. Jika WP mengetahui dan pahami semua kewajibannya pajak yang berlaku, WP paham dengan mudah memenuhi kewajiban perpajakan dan mematuhi peraturannya. Menurut (Kusumawati, 2022: 332) pengetahuan perpajakan yang baik dapat membantu meningkatkan kepatuhan WP tentunya juga akan dapat memahami bahwa dengan tidak memenuhi peraturan akan menerima sanksi administrasi maupun pidana fiskal. Dengan itu akan terwujud masyarakat yang sadar pajak dan mau memenuhi kewajiban perpajakannya.

Pengetahuan perpajakan adalah proses yang dilalui seorang WP mendapatkan informasi pajak dan menggunakannya untuk pembayaran pajak. Pengetahuan tentang aturan umum dan proses perpajakan (KUP). Termasuk metode pelayanan surat pemberitahuan (SPT), pembayaran, lokasi, denda dan limit pembayaran SPT atau waktu pelaporan. Mengetahui dan memahami peraturan pajak yang relevan (Agustin & Mildawati, 2023: 3).

Dari beberapa definisi sebelumnya, dapat ditarik kesimpulan bahwa mengetahui dan memahami peraturan pajak untuk masing-masing WP adalah suatu keharusan, karena dengan mengetahui dan memahami peraturan perpajakan, wajib pajak akan lebih mudah dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya dan terhindar dari sanksi perpajakan.

#### **2.2.4 Kualitas Pelayanan**

Pelayanan adalah proses membantu orang lain dengan cara tertentu membutuhkan kepekaan dan hubungan *interpersonal* agar tercipta kepuasan dan

kesuksesan. Pelayanan dibidang perpajakan memiliki arti dimana bersifat wajib pajak yang diberikan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) bermanfaat bagi wajib pajak untuk membantu kewajiban pajak mereka.

Kualitas pelayanan pajak merupakan salah satunya hal-hal yang diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan WP dan petugas pelayanan kompetensi yang baik dalam segala hal yang berkaitan dengan perpajakan di Indonesia. Layanan dipertimbangkan kualitas ketika layanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan dilakukan terus menerus (Melani & Sofianty, 2023: 4). Kepatuhan WP terhadap kewajiban perpajakannya tergantung pada sejauh mana fiskus mampu memberikan pelayanan dengan kualitas terbaik kepada WP. Oleh karena itu, petugas pajak harus terus meningkatkan kualitas pelayanan guna meningkatkan kepatuhan WP dengan memposisikan wajib pajak sebagai pelayanan pelanggan yang terbaik. Ada 5 dimensi yang digunakan untuk menilai kualitas pelayanan, yaitu:

1. Keandalan (*Reability*)

Kemampuan untuk memberikan kinerja yang dijanjikan secara akurat dan andal untuk memenuhi kebutuhan pelanggan, tepat waktu secara konsisten, dengan kinerja yang seragam untuk semua pelanggan, dan tanpa kesalahan merupakan aspek penting dari operasi bisnis yang sukses dan efisien. Kemampuan ini sering disebut sebagai "keandalan layanan" atau "konsistensi kinerja". Keandalan layanan melibatkan pemenuhan harapan pelanggan secara konsisten dan memberikan produk, layanan, atau solusi seperti yang dijanjikan. Ini memerlukan penyediaan tingkat kualitas,



fungsionalitas, dan spesifikasi yang disepakati tanpa penyimpangan atau ketidaksesuaian.

2. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Agen berusaha untuk memberikan layanan dan dukungan yang cepat dan efisien kepada wajib pajak. Jika wajib pajak mengidentifikasi kesalahan atau menghadapi masalah, agensi berkomitmen untuk mengambil tindakan cepat dan profesional untuk mengatasi masalah tersebut. Penekanan agensi pada layanan cepat memastikan bahwa kebutuhan dan kekhawatiran klien segera terpenuhi. Ini termasuk menanggapi pertanyaan, menyelesaikan masalah, dan memberikan bantuan tepat waktu, memungkinkan pembayar pajak untuk menerima dukungan yang wajib pajak butuhkan tanpa penundaan yang tidak perlu.

3. Garansi (*Assurance*)

Secara khusus, kejelian, kesungguhan dan kemampuan karyawan dalam menjalankan tugas sesuai keinginan menjamin kinerja yang prima untuk membangun kepercayaan masyarakat.

4. Empati (*Empathy*)

Empati sebagai bentuk perhatian, keseriusan, pengertian dan keterlibatan dalam mengembangkan dan melakukan aktivitas pelayanan.

5. Nyata (*Tangible*)

Seberapa lengkap kualitas sarana dan prasarana fisik yang digunakan dalam mendukung pelayanan, peralatan, perlengkapan, gedung, teknologi serta fasilitas fisik yang dimiliki oleh instansi untuk menciptakan kualitas

dan kenyamanan bagi pelanggan ketika memperoleh atau membutuhkan pelayanan.

### **2.3 Penelitian Terdahulu**

Terdapat riset sebelumnya didalam penelitian ini, berikut penjabarannya: Penelitian yang dilakukan oleh (Esameralda et al., 2022: 50) dengan judul Pengaruh Penggunaan Sistem *E-Filling*, *E-Billing*, Dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak hasil analisis menunjukkan bahwa penerapan *e-filling* dan pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan WP, sistem *e-billing* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

(Citra Dewi et al., 2019: 168) Penelitian tentang Pengaruh *E-Filling*, *E-Billing* dan *E-faktur* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada KPP Pratama Kediri hasil penelitian menunjukkan penerapan *e-filling*, *e-billing* dan e-faktur secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Kediri.

(Erwanda et al., 2019: 1515) berjudul Pengaruh Penerapan *E-Filling* Dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Biaya Kepatuhan Sebagai Variabel Moderasi hasil penelitian menyatakan penerapan *e-filling* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan WP sedangkan pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan WP, biaya kepatuhan terbukti memoderasi hubungan penerapan sedangkan biaya kepatuhan tidak terbukti moderasi hubungan pengetahuan perpajakan dengan kepatuhan WP.

(Riadita & Saryadi, 2019) dalam judul Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak, Dan Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak semua variabel berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

(Br Purba & Efriyenty, 2021: 30) Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi hasil analisis menyatakan bahwa kepatuhan pelaporan WPOP dipengaruhi secara signifikan oleh kesadaran WP secara simultan semua variabel independen tersebut berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pelaporan WPOP.

(Hazmi et al., 2020: 39) Dengan judul Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pemahaman pajak berpengaruh signifikan terhadap wajib pajak, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan mempunyai pengaruh secara individual terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian (Hazmi et al., 2020: 222) berjudul *E-filling* Dan Relawan Pajak Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi bahwa hasil penelitian hubungan antar variabel penerapan *e-filling* dengan kepatuhan WPOP menunjukkan adanya pengaruh yang positif signifikan, WPOP akan memiliki kecenderungan untuk patuh memenuhi WP yakni dalam pelaporan SPT.

Penelitian oleh (Hazmi et al., 2020: 4) berjudul *The Effect Of Socialization, Sanction, and E-filling On Annual SPT Reporting* sanksi secara parsial berpengaruh signifikan dan *e-filling* pajak mempengaruhi ketepatan waktu pelaporan SPT tahunan orang pribadi karena ketepatan waktu pelaporan SPT tahunan.

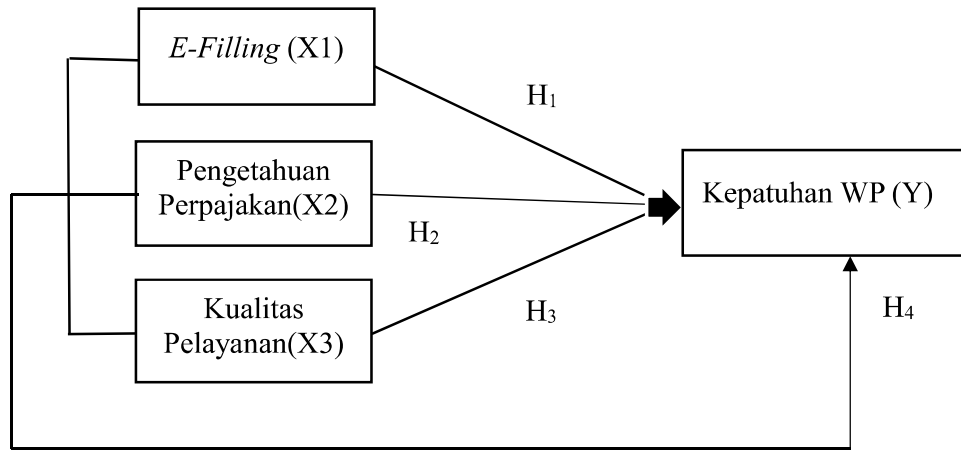
(Santi & Fidiana, 2023: 15) berjudul Pengaruh Kesadaran, Kualitas pelayanan, Dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak hasil analisis kesadaran WP menunjukkan niat dan juga kemauan dalam diri WP semakin tinggi, kualitas pelayanan dan sosialisasi berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

(Impiyati & Saidah Napisah, 2022: 31) berjudul Pengaruh Pengetahuan, Kualitas Pelayanan dan Tingkat Kepuasan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak hasil penelitian pengetahuan perpajakan, semakin tinggi kualitas pelayanan maka berpengaruh terhadap kepatuhan pajak dan tingkat kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian oleh (Nengah et al., 2020 : 222) dengan judul *The Effect of Taxpayer Awareness, Service Quality, Taxation Understanding, and Application of E-filling System on Corporate Taxpayer Compliance* hasil penelitian ini menemukan bahwa kesadaran wajib pajak kualitas pelayanan, pemahaman wajib pajak dan penerapan *e-filling* secara statistik dapat berpengaruh positif terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak.

#### **2.4 Kerangka Pemikiran**

Penelitian ini menjelaskan pengaruh penerapan *E-filling*, pengetahuan perpajakan dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak. Demikian diperoleh penelitian ini dalam penjabaran berikut ini :



**Gambar 2.1** Kerangka Pemikiran

## 2.5 Hipotesis

Hipotesis adalah dugaan sementara yang diformulasikan oleh peneliti dari teori yang hakikatnya masih diperlukan adanya pembuktian secara empiris. Adapun hipotesis yang dirumuskan, yaitu :

H<sub>1</sub>: *E-filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak

H<sub>2</sub>: Pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak

H<sub>3</sub>: Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak

H<sub>4</sub>: *E-filing*, pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan secara bersamaan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak



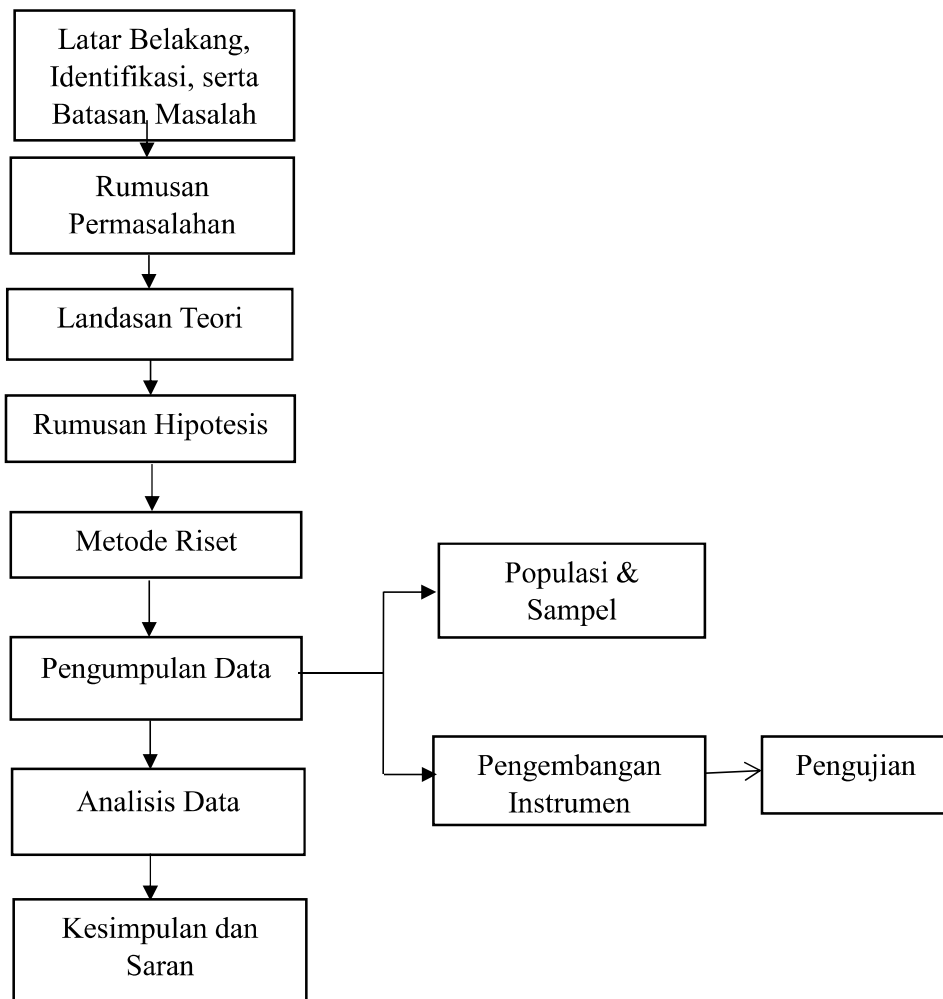
**Universitas Putera Batam**

**BAB III**  
**METODE PENELITIAN**

**3.1 Desain Penelitian**

Desain ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang menganalisis pengaruh penerapan *E-filling*, pengetahuan perpajakan dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berikut adalah desain penelitian dalam penelitian ini :



**Gambar 3.1** Desain Penelitian

### **3.2 Definisi Operasional Variabel**

Variabel operasional yang digunakan akan dijelaskan pada bagian ini. Variabel yang digunakan dibagi menjadi 3 variabel bebas (Independen) yaitu pengaruh *E-filing*, pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan dan 1 variabel dependen yaitu kepatuhan wajib pajak. Berikut penjelasannya :

#### **3.2.1 Variabel Dependen**

Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak (Y). Dalam konteks ini, kepatuhan wajib pajak mengacu pada kondisi dimana wajib pajak menunjukkan pemahaman dan upaya untuk mematuhi semua ketentuan undang-undang perpajakan. Ini termasuk memenuhi kewajiban pajak mereka dengan mengisi formulir pajak secara akurat dan menyeluruh, menghitung jumlah pajak terhutang dengan benar, dan melakukan pembayaran tepat waktu untuk pajak yang harus dibayar. (Ainul, 2021: 12)

#### **3.2.2 Variabel Independen**

Merupakan suatu variabel yang mempengaruhi variabel lainnya

##### **3.2.2.1 E-filing**

*E-filing* adalah prosedur penyampaian SPT Tahunan atau permohonan perpanjangan SPT yang modern dan nyaman, yang dilakukan secara online dan real time. Proses ini difasilitasi melalui Penyedia Layanan Aplikasi yang dipilih dan diberi kuasa oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk menerima berkas SPT elektronik (Riduwan, 2020: 4).



### 3.2.2.2 Pengetahuan Perpajakan

Pengetahuan serta pemahaman mengenai perpajakan merupakan proses dimana WP menyadari perpajakan serta penerapan pengetahuan tersebut untuk membayarkan kewajibannya. Pengetahuan pajak diartikan sebagai segala sesuatu yang diketahui dan dipahami dalam kaitannya dengan hukum perpajakan (Impiyati & Saidah Napisah, 2022 :26)

### 3.2.2.3 Kualitas Pelayanan

(Ariesta & Suryaningsih, 2013: 290) Kualitas pelayanan pajak merupakan salah satunya hal-hal yang diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan WP dan petugas pelayanan kompetensi yang baik dalam segala hal yang berkaitan dengan perpajakan di Indonesia. Layanan dipertimbangkan kualitas ketika layanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan dilakukan terus menerus.

Dalam penelitian ini, operasional variabel menggunakan teknik pengukuran skala likert dengan pola dan indikator yaitu sebagai berikut :

STS	TS	N	S	SS
1	2	3	4	5

Keterangan :

STS : sangat tidak baik

TS : Tidak setuju

N : Netral

S : Setuju

SS : Sangat setuju

**Tabel 3.1** Operasional Variabel

<b>NO</b>	<b>Variabel</b>	<b>Definisi</b>	<b>Indikator</b>	<b>Skala</b>
1	Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y)	Kepatuhan wajib pajak merupakan wujud sifat patuh wajib pajak dalam pembayaran tarif pajak kepada negara (Wulandini & Srimindarti, 2023 : 1475)	1.Mendaftarkan NPWP atas kemauan pribadi 2.Tepat waktu dalam membayar pajak 3.Saya mendaftarkan diri jadi WP guna pemenuhan kewajiban sebagai warga negara 4.Wajib pajak mengetahui batasan waktu dalam penyampaian surat pemberitahuan (SPT) 5. Bersedia membayar denda apabila saya sebagai wajib pajak terlambat membayar SPT	Likert
2	<i>E-filling</i> (X1)	Ialah penyampaian surat pemberitahuan (SPT) pajak secara elektronik yang dilakukan secara online melalui internet pada website DJP (Riduwan, 2020 :4)	1.Bisa melakukan lapor SPT kapan saja 2.Pelaporan SPT yang cepat dan mudah 3.Lebih hemat dan ramah lingkungan 4.lebih akurat ketika melakukan pelaporan SPT 5.Tampilan <i>e-filling</i> yang mudah untuk dibaca, maka saya mudah untuk mengerti	Likert
3	Pengetahuan Perpajakan (X2)	Pengetahuan wajib pajak mengenai perpajakan dan menerapkannya dalam membayar pajak(Pertiwi et al., 2023: 350)	1.Mengetahui jika memiliki penghasilan maka wajib untuk membayar pajak penghasilan 2.Mengetahui bahwa pajak adalah sumber terbesar penerimaan negara 3.Mengetahui waktu pembayaran SPT	Likert

			4.Mengetahui tata cara perhitungan pajak 5.Mengetahui adanya sanksi saat tidak membayar pajak	
4	Kualitas Pelayanan (X3)	Kualitas pelayanan pajak merupakan kegiatan pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak dalam membantu mempersiapkan segala sesuatu yang dibutuhkan oleh wajib pajak (Basuki & Jaeni, 2022 : 433)	1.Petugas pajak sudah memberikan layanan pajak dengan baik 2.Petugas wajib pajak memudahkan dalam pelaporan SPT 3.Kantor pajak memberikan sarana dan prasana yang nyaman untuk WP 4.Petugas pajak menjaga kerahasiaan informasi dan data WP 5. Petugas bertindak ramah dan sopan kepada WP	Likert

### 3.3 Populasi Dan Sampel

#### 3.3.1 Populasi

Yang dimaksud dengan “populasi” dalam penelitian adalah keseluruhan kelompok objek atau subjek yang memiliki sifat dan ciri tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk kepentingan kajian dan penarikan kesimpulan. Dalam konteks ini, populasinya adalah seluruh wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Batam Selatan yang berjumlah 400.034 orang. Peneliti memilih populasi spesifik ini karena mewakili kelompok minat untuk penelitian, memungkinkan pemeriksaan dan analisis perilaku wajib pajak, kepatuhan, dan faktor relevan lainnya dalam yurisdiksi kantor pajak tertentu (Sugiyono,2017:80).

### 3.3.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah serta karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2017: 81). Sampel diambil dengan menggunakan *random sampling* dengan rumus slovin, yakni :

$$n = \frac{N}{1+(N X e^2)} \quad \text{Rumus 3.1 Slovin}$$

N = jumlah anggota populasi

n = jumlah anggota sampel

e = *error level* (tingkat kesalahan 10% atau 0,1)

Dengan menggunakan rumus slovin maka jumlah sampel dapat dihitung

yakni :

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

$$n = \frac{400.034}{4.001} = 100$$

Ukuran populasi penelitian (N) diperkirakan 400.034, sedangkan toleransi ketidaktepatan yang dapat diterima karena kesalahan pengambilan sampel (e) ditetapkan sebesar 0,1. Memanfaatkan rumus Slovin untuk menghitung ukuran sampel yang dibutuhkan, menghasilkan jumlah sampel yang lebih tinggi yang diperlukan untuk penelitian ini. Oleh karena itu, penelitian ini dirancang untuk mencakup total xx sampel dari WPOP (Penduduk Kerja) yang terdaftar di KPP Pratama Batam Selatan. Dengan menggunakan ukuran sampel yang sesuai, penelitian ini bertujuan untuk memastikan temuan yang andal dan representatif yang secara akurat mencerminkan sentimen dan perilaku populasi sasaran, yang mengarah pada kesimpulan yang lebih kuat dan aplikasi praktis.

### **3.4 Jenis dan Sumber Data**

#### **3.4.1 Jenis Data**

Penelitian yang dilakukan dapat dikategorikan sebagai penelitian deskriptif kuantitatif. Pada jenis penelitian ini, fokusnya adalah memperoleh data numerik dan mendeskripsikan karakteristik populasi atau sampel yang diteliti. Peneliti mengandalkan data kuantitatif, yang dinyatakan dalam bentuk numerik, untuk menganalisis dan menarik kesimpulan. Dalam penelitian khusus ini, data kuantitatif dikumpulkan melalui kuesioner penelitian, dimana responden memberikan skor numerik atau tanggapan terhadap berbagai pertanyaan survei. Skor ini mewakili pandangan, pendapat, atau persepsi peserta terkait dengan topik penelitian. Dengan menggunakan data kuantitatif, peneliti dapat menganalisis data secara statistik, menggunakan berbagai teknik seperti mean, standar deviasi, dan persentase untuk menggambarkan karakteristik, sikap, atau perilaku responden secara akurat.

#### **3.4.2 Sumber Data**

Data yang digunakan dalam survei ini tergolong data primer, artinya data diperoleh langsung dari partisipan atau responden sendiri tanpa melibatkan perantara atau pihak ketiga. Data primer dikumpulkan secara langsung melalui berbagai metode, seperti kuesioner, kelompok fokus, dan wawancara dengan informan penelitian. Dalam konteks penelitian ini, data primer dikumpulkan langsung dari peserta survei melalui penggunaan kuesioner. Responden memberikan tanggapan dan tanggapan, mengungkapkan pendapat, sikap, atau

persepsi tentang topik penelitian. Pendekatan pengumpulan data langsung ini memastikan bahwa informasi yang diperoleh khusus untuk tujuan penelitian dan memungkinkan analisis yang lebih akurat dan tepat sasaran (Pertiwi et al., 2023: 348).

### 3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan survei adalah teknik survei kuesioner, yaitu metode pengumpulan data yang memberikan jawaban dan pertanyaan tertulis kepada responden. Survei dibagikan kepada setiap wajib pajak melalui google forms.

### 3.6 Teknik Analisis Data

Analisis data ialah tahap pengorganisasian secara otomatis mengambil data dari observasi lapangan, dokumentasi dan wawancara, mengelompokkan data, membaginya menjadi beberapa bagian, membuat situs web, mengatur model darinya, dan memilih prioritas dan konten pelatihan (Sugiono,2014:243).

#### 3.6.1 Uji Instrumen Data

##### 3.6.1.1 Uji Validitas

Menurut (Agustin & Mildawati, 2023: 7) mendefinisikan bahwa uji validitas adalah ketepatan dan kecermatan suatu instrumen dalam pengukuran. Uji validitas dihitung dengan cara membandingkan nilai r hitung dengan nilai r tabel. Jika r hitung > r tabel (pada taraf signifikan 5%) maka dianggap valid tapi sebaliknya jika r hitung < r tabel maka dianggap tidak valid dan akan diteruskan dengan pengujian reliabilitas.

$$r = \frac{n(\sum xy) - (\sum x \sum y)}{[\sum x^2 - (\sum x)^2][\sum y^2 - (\sum y)^2]^{1/2}}$$

### Rumus 3.2 Uji Validitas

Penjelasan:

$r$  = Koefisien korelasi

$n$  = Jumlah sampel

$X$  = Temukan tempat pernyataan

$Y$  = jumlah item pernyataan

$\sum X$  = Jumlah item pernyataan

$\sum Y$  = Jumlah item pernyataan

$\sum xy$  = Jumlah kali X serta Y

#### 3.6.1.2 Uji Reabilitas

Suatu instrumen dikatakan reliabel jika datanya dapat diperbandingkan pada waktu yang berbeda. Kuesioner dinyatakan reliabel atau dapat dipercaya jika tanggapan individu terhadap pernyataan tersebut konsisten. Uji ini digunakan untuk mengukur apakah penggunaan variabel ini bebas dari kesalahan. Untuk memastikan hasil yang konsisten bahkan setelah beberapa tes. Jika hasil *alpha cronbach* > 0,06 maka data tersebut reliabel dan sebaliknya (Fitria, 2017:36).

$$r = \left[ \frac{k}{(k-1)} \right] \left[ 1 - \frac{\sum \alpha b^2}{\alpha^2} \right]$$

#### Rumus 3.3 Uji Reabilitas

Keterangan :

$r$  = Keandalan instrumen

$k$  = Jumlah item pernyataan

$\sum \alpha b^2$  = total skor varians dari setiap item pertanyaan

$\alpha^2$  = varian total

### **3.6.2 Uji Asumsi Klasik**

Uji asumsi klasik dibagi menjadi 3 yaitu, uji normalitas, multikolinearitas dan heteroskedastisitas. Pengujian ini digunakan untuk menguji baik atau tidaknya model tersebut.

#### **3.6.2.1 Uji Normalitas**

Uji normalitas dimaksudkan untuk menguji apakah model yang diusulkan memiliki kesesuaian dengan data atau tidak (Nugraha, 2022 : 42). Adapun cara untuk memahami apakah data tersebut berdistribusi normal yaitu menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov dengan cara memasukkan nilai residual pada non parametric, dengan kriteria sebagai berikut :

1. Apabila signifikasinya  $> 0,05$ , maka data dinyatakan berdistribusi normal
2. Apabila signifikasinya  $< 0,05$ , maka data dinyatakan tidak berdistribusi normal

#### **3.6.2.2 Uji Multikolinearitas**

Tujuan utama dari uji multikolinearitas adalah untuk memastikan adanya hubungan linier di antara variabel bebas. Pengujian ini melibatkan analisis nilai variance inflation factor (VIF) dan toleransi dalam model regresi. Untuk menginterpretasikan hasil secara efektif, kami memeriksa apakah nilai VIF kurang dari 10 atau nilai toleransi melebihi 0,1. Jika kedua kondisi tersebut terpenuhi, hal ini menunjukkan tidak adanya multikolinearitas antar variabel. Intinya, uji multikolinearitas memungkinkan peneliti untuk menilai interdependensi dan korelasi potensial antara variabel independen. Dengan meneliti nilai VIF dan toleransi, kami dapat memastikan keandalan dan keakuratan analisis regresi.



Informasi ini membantu dalam membuat keputusan yang terinformasi dengan baik sambil menghindari hasil yang menyesatkan, memungkinkan evaluasi yang kuat terhadap dampak individu dan pentingnya setiap variabel independen terhadap variabel dependen. (Nugraha, 2022 : 29).

### **3.6.2.3 Uji Heteroskedastisitas**

Uji heteroskedastisitas berfungsi sebagai analisis kritis untuk menentukan apakah ada varians yang tidak merata dalam residu di semua pengamatan dalam model regresi linier. Dengan memeriksa dispersi residu di sekitar garis regresi, peneliti dapat memperoleh wawasan tentang pola potensial dari varians yang tidak sama. Tes ini penting untuk memvalidasi asumsi yang mendasari analisis regresi linier dan memastikan keakuratan prediksi model. Mendeteksi heteroskedastisitas sangat penting karena dapat menyebabkan perkiraan yang bias dan tidak dapat diandalkan, yang berdampak pada validitas hasil regresi secara keseluruhan. Dengan mengidentifikasi dan mengatasi heteroskedastisitas, peneliti dapat melakukan penyesuaian yang diperlukan untuk meningkatkan kinerja model dan memastikan integritas kesimpulan statistik. (Yusuf & Daris, 2019: 16). Metode yang digunakan dalam uji ini adalah grafik scatterplotr.

### **3.6.3 Uji Regresi Linier Berganda**

Pengujian dilakukan dengan menggunakan analisis regresi yaitu mengukur dampak antara 2 variabel atau lebih dan menunjukkan arah pengaruh antara variabel dependen dengan variabel independen (Fitria, 2017:38). Analisis regresi berganda digunakan dalam penelitian ini dikarenakan ada banyak variabel bebas. Persamaan regresi yang dirumuskan adalah :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

**Rumus 3.4** Regresi Linear Berganda

Keterangan :

Y = Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi

a = Nilai Konstanta

b = Nilai Koefisien Regresi

X<sub>1</sub> = Kesadaran Perpajakan

X<sub>2</sub> = Kemudahan Pengetahuan *E-filing*

### 3.6.4 Uji Hipotesis

#### 3.6.4.1 Uji Parsial ( Uji T )

Bertujuan untuk menguji signifikansi dari pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen yang diformulasikan dalam model

(Grahita, 2018 : 141). Kriteria penilaian Uji T ialah :

1. Jika hasil analisis menunjukkan nilai thitung < ttabel maka pengaruh variabel independen terhadap satu variabel dependen adalah secara statistik signifikan pada level alfa sebesar 5%.
2. Jika analisis menunjukkan nilai thitung > ttabel maka pengaruh variabel independen terhadap variabel dependennya secara statistik tidak signifikan.

#### 3.6.4.2 Uji Simultan (Uji F)

Uji F dilakukan dengan tujuan untuk menguji pengaruh masing-masing variabel independen terhadap satu variabel dependen sebagaimana yang diformulasikan dalam suatu model persamaan regresi (Grahita,2018 :140).

Hipotesis dalam uji ini yaitu :

Ha = variabel X berpengaruh pada variabel Y

$H_0$  = variabel X tidak berpengaruh pada variabel Y

Kriteria pada penilaian Uji F adalah :

1. Jika hasil analisis menunjukkan  $F_{hitung} < F_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima  $H_a$  ditolak. Artinya variabel independen tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependennya.
2. Jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak  $H_a$  diterima. Artinya variabel independen berpengaruh signifikan pada variabel dependennya.

Pengambilan keputusan dapat dilakukan dengan menggunakan nilai signifikansi, yaitu :

- a. Apabila signifikansinya  $> 0,05$ ,  $H_0$  diterima  $H_a$  ditolak
- b. Apabila signifikansinya  $< 0,05$ ,  $H_0$  ditolak  $H_a$  diterima

#### **3.6.4.3 Uji Determinasi ( $R^2$ )**

Uji determinasi bertujuan untuk menilai tingkat akurasi atau kecocokan dalam analisis regresi, menunjukkan seberapa baik variabel independen dapat menjelaskan variasi yang diamati pada variabel dependen. Koefisien determinasi, dilambangkan sebagai  $R^2$  dan berkisar antara 0 dan 1, mewakili proporsi varian dalam variabel dependen yang dapat diprediksi atau dijelaskan oleh variabel independen.

Bila koefisien determinasi ( $R^2$ ) sama dengan 0, hal ini menunjukkan bahwa variabel-variabel independen tidak berpengaruh sama sekali terhadap variabel dependen. Dalam hal ini, model gagal menjelaskan variasi yang diamati dalam nilai variabel dependen, dan hubungan antara variabel independen dan dependen dianggap tidak ada. Di sisi lain, nilai  $R^2$  dengan nilai satu menandakan bahwa

variabel independen dapat sepenuhnya menjelaskan semua variasi dalam nilai variabel dependen. Ini menunjukkan kecocokan model yang sempurna, di mana titik data yang diamati secara tepat sejajar dengan nilai prediksi berdasarkan variabel independen. (Grahita, 2018: 141).

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

#### **3.7.1 Lokasi Penelitian**

Pelaksanaan penelitian dilakukan di KPP Pratama Batam Selatan, Jl. Jendral Sudirman, Adhya Building Tower Blok A1 Komplek Permata Niaga Bukit Indah, Sukajadi, Kec. Batam Kota.

#### **3.7.2 Jadwal Penelitian**

Jadwal penelitian untuk studi ini melibatkan proses terstruktur yang membutuhkan waktu yang cukup untuk mengumpulkan data dan informasi untuk memastikan analisis yang komprehensif dan terinformasi dengan baik. Penelitian direncanakan akan dilakukan dalam jangka waktu mulai Maret 2023 dan berakhir pada Juli 2023. Selama kurun waktu tersebut, peneliti akan memulai berbagai kegiatan pengumpulan data, seperti menyebarkan kuesioner, melakukan wawancara, dan mengumpulkan dokumen atau catatan yang relevan terkait dengan penelitian.

Upaya pengumpulan data ini akan dipastikan bahwa sampel representatif dari populasi atau peserta disertakan. Setelah tahap pengumpulan data, para peneliti akan menganalisis data. Langkah ini melibatkan pengorganisasian dan

pemeriksaan data yang dikumpulkan untuk menarik kesimpulan dan mendapatkan temuan yang relevan dari penelitian.

**Tabel 3.2** Jadwal Penelitian

No	Aktivitas	Tahun, Bulan dan Pertemuan																			
		2023																			
		Maret				April				Mei				Juni				Juli			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Pengajuan Judul	■	■																		
2	Studi Pustaka			■	■	■	■														
3	Metodelogi Penelitian							■	■	■	■										
4	Penyusunan Kuesioner											■	■	■	■						
5	Penyerahan Kuesioner															■	■				
6	Pengolahan Data																	■	■		
7	Kesimpulan																			■	■
8	Saran																				■