

**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 of 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

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR RUMUS	xv
BAB I PENDAHULUAN	
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
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
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
BAB III METODE PENELITIAN	
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 ²)	43
3.7	Lokasi dan Jadwal Penelitian	44
3.7.1	Lokasi Penelitian	44
3.7.2	Jadwal Penelitian	44
BAB IV PEMBAHASAN		
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

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1	Kesimpulan	75
5.2	Saran	76

DAFTAR PUSTAKA	77
-----------------------------	-----------

LAMPIRAN

- Lampiran 1. Pendukung penelitian
- Lampiran 2. Daftar Riwayat Hidup
- Lampiran 3. Surat Keterangan Penelitian

DAFTAR GAMBAR

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

DAFTAR TABEL

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

DAFTAR RUMUS

	Halaman
Rumus 3.2 Uji Validitas	39
Rumus 3.3 Uji Reabilitas	39
Rumus 3.4 Regresi Linear Berganda	42