

**PENGARUH PELAYANAN FISKUS, EFEKTIVITAS
SISTEM PERPAJAKAN, DAN KESADARAN WAJIB
PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
DI KPP PRATAMA BATAM SELATAN**

SKRIPSI



**Oleh:
Sara Pasaribu
190810041**

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

**PENGARUH PELAYANAN FISKUS, EFEKTIVITAS
SISTEM PERPAJAKAN, DAN KESADARAN WAJIB
PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
DI KPP PRATAMA BATAM SELATAN**

SKRIPSI

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



**Oleh:
Sara Pasaribu
190810041**

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

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Sara Pasaribu
NPM : 190810041
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora
Program : Akuntansi

Menyatakan bahwa “SKRIPSI” yang saya buat dengan judul:

Pengaruh Pelayanan Fiskus, Efektivitas Sistem Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Batam Selatan

Adalah hasil karya sendiri dan bukan “duplikasi” dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, didalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah skripsi ini digugurkan dan skripsi yang saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

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

Batam, 28 Juli 2023

Yang menyatakan,



Sara Pasaribu
190810041

**PENGARUH PELAYANAN FISKUS, EFEKTIVITAS
SISTEM PERPAJAKAN, DAN KESADARAN WAJIB
PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
DI KPP PRATAMA BATAM SELATAN**

SKRIPSI

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

**Oleh
Sara Pasaribu
190810041**

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

Batam, 28 Juli 2023



**Anggun Permata Husda, S.E., M.Acc.
Pembimbing**



Universitas Putera Batam

ABSTRAK

Kepatuhan wajib pajak adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh pelayanan fiskus, efektivitas sistem perpajakan, dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Peneliti menggunakan penelitian kuantitatif dengan Sampel 100 orang yang diperoleh dengan menggunakan rumus *slovin*. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *probability* dengan metode *simple random sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner serta menggunakan skala likert yang kemudian diolah menggunakan program SPSS Versi 25. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dengan nilai signifikan uji T sebesar 0,001 dimana lebih kecil dari 0,05. Variabel efektivitas sistem perpajakan juga berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dengan nilai signifikan uji T sebesar 0,001 dimana lebih kecil dari 0,05. Serta variabel kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dengan nilai signifikan uji T sebesar 0.006 dimana lebih kecil dari 0,05. Hal ini memberi kesimpulan bahwa variabel pelayanan fiskus, efektivitas sistem perpajakan, dan kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kata kunci: Pelayanan Fiskus, Efektivitas Sistem Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak.

ABSTRACT

Taxpayer compliance is a situation where the taxpayer fulfills all tax obligations and exercises his tax rights. This study aims to determine and analyze the influence of tax authorities, effectiveness of the tax system, and awareness of taxpayers on taxpayer compliance. Researchers used quantitative research with a sample of 100 people obtained using the formula Slovin. The sampling technique used in this study is probability by method simple random sampling. Data collection was carried out by distributing questionnaires and using a Likert scale which was then processed using the SPSS Version 25 program. The results showed that the tax service variable had an effect on individual taxpayer compliance with a significant T-test value of 0.001 which is less than 0.05. The effectiveness of the taxation system variable also influences individual taxpayer compliance with a significant T-test value of 0.001 which is less than 0.05. As well as the variable taxpayer awareness has an effect on individual taxpayer compliance with a significant value of the T test of 0.006 which is less than 0.05. This gives the conclusion that the variables of tax authorities, the effectiveness of the taxation system, and taxpayer awareness have an effect on taxpayer compliance.

Keywords: *Tax Service, Tax System Effectiveness, Taxpayer Awareness, Taxpayer Compliance*

KATA PENGANTAR

Puji syukur dipanjatkan setinggi-tingginya pada Tuhan Yang Maha Esa atas pelimpahan karunia dan rahmat-Nya kepada penulis, yang atas berkatnya, penelitian ini dapat terselesaikan yang juga memiliki fungsi sebagai syarat akhir sebelum penyelesaian program pembelajaran strata 1 (S1) pada program Studi Akuntansi di Universitas Putra Batam.

Penulis sepenuhnya sadar bahwa penelitian ini tidak akan luput dari kesalahan dan sangat terpaut dari kesempurnaan. Penulis akan menerima kritik dan saran yang tentunya akan membangun penulis untuk dapat menghasilkan pembelajaran dan pengalaman yang sangat berharga khususnya dalam membangun penelitian yang lebih baik di masa mendatang. Dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Rektor Universitas Putra Batam ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.SI;
2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Bapak Dr. Michael Jibrael Rorong, S.T., M.I.Kom;
3. Ketua Program Studi Bapak Ronald, B.A.F., M.Com
4. Ibu Anggun Permata Husda, S.E., M.Acc. selaku pembimbing Skripsi pada Program Studi Akuntansi Universitas Putra Batam;
5. Ibu Neni Marlina Br. Purba, S.Pd., M.Ak. selaku pembimbing akademik selama 7 semsester pada Program Studi Akuntansi Universitas Putra Batam;
6. Bapak/Ibu Dosen dan Staff Universitas Putra Batam;
7. Ayah dan keluarga besar penulis serta abang saya Geri Pasaribu dan kakak saya Stevani Pasaribu, Lilis Pasaribu yang selalu memberikan doa dan dukungan selama proses penyelesaian Skripsi untuk kesuksesan penulis;
8. Semua pihak yang terlibat dan Teman-teman seperjuangan yang telah memberikan motivasi, ide-ide dalam penyusunan Skripsi ini;

Penulis mengucapkan terimakasih untuk setiap pihak yang ikut terlibat dalam terbentuknya penelitian ini, permintaan maaf sedalam-dalamnya bagi pihak yang tidak bisa disebutkan, penulis hanya bisa berharap bahwa Tuhan yang maha pengasih sebagai pembalas dalam segala bentuk yang dirahmati-Nya

Batam, 28 Juli 2023

Sara Pasaribu



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR RUMUS	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	6
1.3. Batasan Masalah	7
1.4. Rumusan Masalah.....	7
1.5. Tujuan Penelitian	8
1.6. Manfaat Penelitian	8
1.6.1. Teoritis	8
1.6.2. Praktisi	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1. Teori Dasar Penelitian.....	10
2.1.1. Teori Atribusi Pajak	10
2.1.2. Pajak.....	11
2.2. Teori Variabel Y dan X.....	15
2.2.1. Kepatuhan Wajib Pajak.....	15
2.2.2. Pelayanan Fiskus.....	18
2.2.3. Efektivitas Sistem Perpajakan.....	20
2.2.4. Kesadaran Wajib Pajak	21
2.3. Penelitian Terdahulu	24
2.4. Kerangka Pemikiran.....	27
2.5. Hipotesis Penelitian	27
BAB III METODE PENELITIAN	28
3.1. Desain Penelitian	28
3.2. Operasional Variabel	30
3.2.1. Variabel Bebas (X)	30
3.2.2. Variabel Terikat (Y).....	31
3.3. Populasi & Sampel.....	32
3.3.1. Populasi Penelitian.....	32
3.3.2. Sampel Penelitian.....	32

3.4.	Jenis dan Sumber Data.....	33
3.5.	Teknik Pengumpulan Data.....	33
3.6.	Teknik Analisis Data.....	34
3.6.1.	Analisis Statistik Deskriptif.....	34
3.6.2.	Uji Kualitas Data.....	34
3.6.3.	Uji Asumsi Klasik.....	36
3.6.4.	Analisis Regresi Linear Berganda	38
3.6.5.	Uji Hipotesis	38
3.6.6.	Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	39
3.7.	Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	40
3.7.1.	Lokasi Penelitian.....	40
3.7.2.	Jadwal Penelitian	40
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		42
4.1.	Deskripsi Objek Penelitian	42
4.1.1.	Gambaran Umum Objek Penelitian	42
4.1.2.	Profil Responden.....	42
4.2.	Analisis Data.....	46
4.2.1.	Uji Statistik Deskriptif.....	46
4.2.2.	Uji Kualitas Data.....	47
4.2.3.	Uji Asumsi Klasik.....	49
4.2.4.	Uji Pengaruh	53
4.2.5.	Uji Hipotesis	55
4.3.	Pembahasan.....	58
4.3.1.	Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	58
4.3.2.	Efektivitas sistem perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.....	59
4.3.3.	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak....	59
4.3.4.	Pengaruh Pelayanan Fiskus, Efektivitas Sistem Perpajakan, dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	60
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....		62
5.1.	Simpulan	62
5.2.	Saran	63
DAFTAR PUSTAKA.....		64
LAMPIRAN		
Lampiran 1. Pendukung Penelitian		
Lampiran 2. Riwayat Hidup		
Lampiran 3. Surat Izin Penelitian		

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Tingkat Kepatuhan WPOP di KPP Pratama Batam Selatan.....	2
Tabel 1.2 Penerimaan Pajak dalam APBN Tahun 2018-2021.....	5
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	22
Tabel 3.1 Indikator Variabel Bebas.....	26
Tabel 3.2 Indikator Variabel Terikat.....	28
Tabel 3.3 Skor Skala <i>Likert</i>	31
Tabel 3.4 Jadwal Penelitian.....	34
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden.....	38
Tabel 4.2 Usia Responden.....	38
Tabel 4.3 Jenis Pekerjaan.....	39
Tabel 4.4 Pendapatan Responden.....	40
Tabel 4.5 Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	41
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Data.....	42
Tabel 4.7 Hasil Uji Reabilitas.....	43
Tabel 4.8 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov.....	46
Tabel 4.9 Hasil Uji Multikolinearitas.....	47
Tabel 4.10 Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	48
Tabel 4.11 Hasil Uji t.....	50
Tabel 4.12 Hasil Uji F.....	52
Tabel 4.13 Hasil Uji R^2	53

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	25
Gambar 3.1 Desain Penelitian	26
Gambar 4.1 <i>Bell Shaped Curve</i>	44
Gambar 4.2 Uji Normalitas P-Plot	45
Gambar 4.3 Uji Heteroskedastisitas <i>Scatterplot</i>	47

DAFTAR RUMUS

	Halaman
Rumus 3.1 Rumus Slovin.....	29
Rumus 3.2 Uji Validitas.....	32
Rumus 3.3 Uji Reliabilitas.....	33
Rumus 3.4 Regresi Linear Berganda.....	34



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Indonesia merupakan negara dengan penduduk terbanyak keempat di dunia, dengan banyaknya jumlah penduduk di Indonesia membuat pajak menjadi sumber utama pendapatan negara. Pajak merupakan sumber pendapatan internal yang dipungut dari kontribusi wajib orang pribadi atau badan sesuai dengan Undang-Undang yang berlaku. Penerimaan pajak di Indonesia mencapai 75% dari total penerimaan negara baik yang berasal dari internal maupun eksternal. Tentunya dengan jumlah penduduk lebih dari 273 juta jiwa, pajak memegang peranan vital sebagai penggerak roda pembangunan di Indonesia. Oleh karena itu, diharapkan pemungutan pajak di Indonesia dapat berjalan optimal agar terhimpunnya keseluruhan pajak masyarakat dan disalurkan sesuai dengan kebutuhan negara.

Kota Batam yang termasuk kedalam provinsi Kepulauan Riau turut berperan aktif dalam pembangunan memanfaatkan sektor perpajakan, hal ini dapat terlihat dari infrastruktur yang semakin berkembang setiap tahunnya. Dengan total jumlah penduduk mencapai 2 juta jiwa tentunya untuk menghimpun pajak dari penduduk yang banyak tersebut, terdapat beberapa kantor pajak di Batam dan salah satunya ialah Kantor Pelayanan Pajak Batam Selatan. Sebagai salah satu kantor pelayanan pajak, dibutuhkan beragam faktor yang dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Kepatuhan wajib pajak menurut Suharyadi (2019) yaitu untuk memenuhi kewajiban

perpajakan yang dilakukan oleh Wajib Pajak. Kepatuhan untuk mematuhi ketentuan hukum pajak yang berlaku tentu berkaitan dengan faktor-faktor apakah ketentuan hukum-hukum tersebut telah diketahui, diakui, dan dihargai. Idealnya untuk mewujudkan sadar dan peduli pajak, wajib pajak meski diajak untuk mengetahui, mengakui, menghargai, dan menaati ketentuan perpajakan yang berlaku. Idealnya untuk mewujudkan kepatuhan wajib pajak perlu memperhatikan beberapa faktor diantaranya pelayanan fiskus, efektivitas sistem perpajakan dan juga kesadaran wajib pajak.

Fenomena permasalahan yang terkait dengan kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Batam selatan ialah masih terdapatnya penurunan tingkat kepatuhan wajib pajak setiap tahun yang dapat terlihat pada tabel berikut:

Tabel 1.1 Tingkat Kepatuhan WPOP di KPP Pratama Batam Selatan

Tahun	WPOP Yang Terdaftar	Jumlah Wajib Lapor	Jumlah Yang Melapor	Taraf Kepatuhan
2018	290.808	54.591	49.258	90%
2019	308.712	64.398	53.500	83%
2020	341.939	69.467	52.788	75%
2021	370.573	67.957	56.117	82%
2022	400.034	75.350	61.009	81%

Sumber: KPP Pratama Batam Selatan, 2023

Terlihat dari tabel diatas Selama lima tahun terakhir, mulai dari tahun 2018 hingga tahun 2021, tingkat kepatuhan Wajib Pajak mengalami fluktuasi yang menunjukkan tingkat yang bervariasi setiap tahunnya. Representasi yang jelas dari fluktuasi ini disajikan dalam tabel. Pada tahun 2018, tingkat kepatuhan Wajib Pajak berhasil mencapai angka 90%. Namun, pada tahun-tahun berikutnya, persentase ini mengalami penurunan, turun menjadi 83% pada tahun 2019, dan semakin menurun

menjadi 75% pada tahun 2020. Untungnya, pada tahun 2021 terjadi peningkatan yang positif, karena kepatuhan meningkat menjadi 82%. Namun demikian, tren kenaikan ini tidak bertahan lama, terbukti pada tahun berikutnya, 2022, kembali turun menjadi 81%..

Pelayanan fiskus merupakan kewajiban pegawai untuk membina wajib pajak, menerbitkan surat ketetapan pajak lebih bayar, merahasiakan data wajib pajak dan melaksanakan putusan. Pelayanan fiskus yang baik memberikan kenyamanan bagi wajib pajak, dengan demikian wajib pajak tidak berat membayarkan atau melaporkan kewajibannya sebagai wajib pajak karena pelayanan yang diberikan dirasa baik bagi wajib pajak. Tingkat pelayanan fiskus yang optimal diharapkan dapat membuat wajib pajak menyadari pentingnya membayar pajak, hal ini didukung oleh Nazwah & Nera (2023) yang menyebutkan bahwa wajib pajak secara konsisten akan meningkatkan kepatuhan apabila terdapat pelayanan yang baik oleh aparat perpajakan.

Berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan, selama ini banyak ditemukan Wajib Pajak yang berpersepsi negatif pada aparat pajak yang terlihat pada rendahnya pelayanan pada wajib pajak. Pada kenyataannya masih ada Wajib Pajak merasa menemui hambatan dalam proses pelayanan yang diberikan oleh aparatur perpajakan yaitu petugas yang lambat, tidak ramah, berbelit-belit, menunggu terlalu lama, kantor dan layanan kurang nyaman, fasilitas yang tidak memadai sehingga menimbulkan keluhan, komplain, dan enggannya mereka menyelesaikan urusan perpajakannya, dan pada gilirannya nanti berakibat pada tumbuhnya sikap tidak patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakan.

Efektivitas sistem perpajakan ialah tata cara perpajakan yang dimaksudkan lebih memberikan kemudahan agar meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak (Kurniawan, 2021). Melihat besarnya ruang lingkup pajak dan banyaknya administrasi yang harus dikerjakan, dibutuhkan sistem perpajakan dengan pengelolaan yang efektif serta efisien agar dapat meningkatkan pengoptimalan wajib pajak. Sebelumnya Direktorat Jendral Pajak (DJP) sudah membuat sistem pendukung yang diharapkan dapat memudahkan wajib pajak dalam membayar dan melaporkan kewajiban pajaknya yaitu adanya e-filing, e-SPT, e-NPWP dan e-banking. Dengan adanya semua sistem tersebut membuat wajib pajak dapat melakukan semua proses perpajakan dengan mudah dan cepat sehingga persepsi yang baik atas efektifitas sistem perpajakan dapat meningkatkan kepatuhan membayar pajak. Pernyataan ini didukung oleh (Mediyanti & Haq, 2022) yang menyatakan bahwa efektivitas sistem perpajakan yang baik akan menyebabkan masyarakat patuh terhadap pajak dan melaporkan pajaknya tepat waktu.

Berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan di KPP Pratama Batam Selatan masih belum optimal dalam memanfaatkan digitalisasi sistem perpajakan. Wajib Pajak kerap kali menemukan kendala untuk mengakses sistem perpajakan berupa *e-filing* sehingga Wajib Pajak mendaftarkan secara manual ke KPP Batam Selatan (Siregar & Simanjutak, 2019). Fenomena ini dapat terjadi akibat kurangnya pemahaman yang didasari dari rendahnya kesadaran masyarakat akan kewajibannya membayar pajak, sehingga masih ditemukan banyak masyarakat yang tidak melaporkan SPT nya tepat waktu.

Kesadaran wajib pajak juga dibutuhkan sebagai upaya untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak sehingga pendapatan pajak juga akan meningkat (Silalahi & Hakim, 2022). Menurut Putra (2023) kesadaran wajib pajak internalisasi nilai-nilai pemahaman dan pelaksanaan peraturan perpajakan secara benar dan juga sukarela. Wajib pajak dengan sukarela menghitung jumlah pajak dengan benar dan melunasi pajak terutang. Fenomena yang terjadi saat ini ialah masih rendahnya kesadaran dari wajib pajak yang terlihat pada data penerimaan pajak dari tahun 2018 hingga 2021 berikut:

Tabel 1.2 Penerimaan Pajak dalam APBN Tahun 2018-2021 (Triliun Rupiah)

Tahun Anggaran	Target	Realisasi	Capaian
2018	1.423,99	1.313,32	92,23%
2019	1.577,56	1.332,70	84,48%
2020	1.198,83	1.072,15	89,43%
2021	1.229,60	1.227,50	99,83%

Sumber : Pajak.go.id (diolah oleh peneliti, 2023)

Realisasi penerimaan pajak dalam APBN tahun 2018 sampai dengan tahun 2021 secara konsisten mengalami penurunan. Tercatat, selama tiga tahun berturut-turut, penerimaan pajak gagal memenuhi target. Pemeriksaan lebih dekat atas pencapaian ini mengungkapkan bahwa hasil seperti itu tidak terduga. Pada tahun 2019 dan 2020, target penerimaan pajak dalam APBN diturunkan dari tahun sebelumnya. Penurunan ini tidak terlepas dari dampak global pandemi Covid-19 yang melanda Indonesia dan seluruh negara di dunia. Pandemi berdampak luas terhadap keuangan negara, sehingga menimbulkan tekanan dan tantangan ekonomi yang berdampak pada kinerja pemerintah secara keseluruhan. Pandemi Covid-19

menghadirkan gangguan ekonomi yang belum pernah terjadi sebelumnya, yang kemudian memengaruhi pemungutan pajak dan pendapatan pemerintah. Penurunan kinerja penerimaan pajak merupakan konsekuensi langsung dari dampak buruk pandemi terhadap bisnis, perdagangan, dan aktivitas ekonomi secara keseluruhan. Akibatnya, hal tersebut menimbulkan situasi dimana target penerimaan pajak yang ditetapkan tidak dapat dicapai karena tantangan ekonomi yang ada.

Dari uraian diatas terlihat pelayanan fiskus, efektivitas sistem perpajakan dan kesadaran wajib pajak sangat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk menggali informasi dan meneliti lebih jauh terkait skripsi yang berjudul **“Pengaruh Pelayanan Fiskus, Efektivitas Sistem Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Batam Selatan”**.

1.2. Identifikasi Masalah

Banyaknya problematika dalam ruang lingkup pelayanan fiskus, efektivitas sistem perpajakan, kesadaran wajib pajak dan kepatuhan wajib pajak maka dapat diuraikan identifikasi masalah mengenai variabel tersebut seperti dibawah ini:

1. Kepatuhan wajib pajak untuk orang pribadi yang masih rendah di Kota Batam.
2. Pelayanan fiskus yang masih kurang optimal contohnya petugas yang lambat dan menunggu terlalu lama.
3. Masih belum optimalnya penggunaan sistem pajak secara online yang dapat digunakan oleh wajib pajak.

4. Kesadaran wajib pajak masih rendah, dibuktikan dengan masih terdapat fluktuasi dalam capaian penerimaan pajak setiap tahunnya

1.3. Batasan Masalah

Agar penelitian ini dapat dilakukan lebih fokus dan mendalam, maka peneliti membatasi beberapa permasalahan sebagai berikut:

1. Variabel dalam penelitian ini ialah Pelayanan Fiskus (X1), Efektivitas Sistem Perpajakan (X2), Kesadaran Wajib Pajak (X3) dan Kepatuhan Wajib Pajak (Y).
2. Responden penelitian Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) di KPP Pratama Batam Selatan.
3. Data yang digunakan ialah Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) tahun 2022

1.4. Rumusan Masalah

Didasarkan pemaparan sebelumnya, disimpulkan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Batam Selatan?
2. Apakah efektivitas sistem perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Batam Selatan?
3. Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Batam Selatan?
4. Apakah pelayanan fiskus, efektivitas sistem perpajakan dan kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Batam Selatan?

1.5. Tujuan Penelitian

Didasarkan penjelasan tersebut, tujuan pengamatan yakni:

1. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Batam Selatan.
2. Untuk mengetahui pengaruh efektivitas sistem perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Batam Selatan
3. Untuk mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Batam Selatan
4. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan fiskus, efektivitas sistem perpajakan dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Batam Selatan

1.6. Manfaat Penelitian

Berdasarkan penjelasan diatas, manfaat pengamatan ini disimpulkan sebagai berikut:

1.6.1. Teoritis

Hasil dari pengamatan diharapkan dapat berguna, terutama jika berkaitan dengan masalah yang sedang diteliti. Proyeksi-proyeksi ini memiliki potensi untuk memberikan dukungan substansial pada pemahaman bagi pembaca, memungkinkan peneliti dan pembaca untuk mendapatkan wawasan yang lebih dalam tentang hal-hal yang diamati.

1.6.2. Praktisi

1. Bagi Penulis, melalui penerapan praktis, kemajuan ilmiah dan pengejaran pengetahuan diharapkan dapat memainkan peran penting dalam mendorong kemajuan, baik dalam dunia akademis maupun lingkungan kerja dunia nyata.
2. Bagi objek pengamatan, hasil pengamatan ini akan menghasilkan keuntungan yang berfungsi sebagai landasan untuk membuat keputusan yang tepat di masa depan.
3. Bagi Universitas Putera Batam, untuk melayani sebagai titik referensi yang berharga untuk studi masa depan. Peneliti bertujuan untuk menciptakan tubuh pengetahuan yang substansial yang dapat dimanfaatkan oleh para peneliti dan praktisi dalam penyelidikan peneliti lainnya di masa yang akan datang.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Teori Dasar Penelitian

2.1.1. Teori Atribusi Pajak

Menurut Michael & Dixon (2019), teori atribusi bertujuan untuk mengklarifikasi alasan di balik berbagai perilaku yang dilakukan seseorang. Proses mengidentifikasi alasan di balik perilaku seseorang dan motivasinya dijelaskan oleh teori atribusi. Teori ini menjelaskan bagaimana seseorang menjelaskan alasan di balik perilakunya sendiri atau orang lain, yang dapat dikaitkan dengan faktor internal seperti sifat, karakter, sikap, dan segainya. Atau faktor eksternal seperti tekanan situasi atau keadaan tertentu yang dapat memengaruhi perilaku seseorang. Menurut Meydianti dan Haq (2002), ada dua sumber atribusi perilaku yaitu atribusi internal atau disposisional dan atribusi eksternal atau lingkungan.

Menurut atribusi internal, perilaku seseorang diubah oleh kekuatan atau disposisi internal (faktor psikologis yang muncul sebelumnya). Atribusi internal adalah atribusi yang terkait dengan sifat dan karakteristik individu. Tingkah laku seseorang yang diamati dapat mengungkapkan faktor-faktor batin, seperti sikap, karakter, sikap, atau unsur-unsur batin lainnya. Oleh karena itu, atribusi internal mengacu pada tindakan seseorang yang dianggap berada di bawah kendali individu atau dihasilkan dari variabel internal seperti kemampuan, perhatian, dan kualitas kepribadian. Kemudian menurut Meydianti & Haq (2022) atribusi eksternal sebagai penjelasan-penjelasan yang dapat ditemukan pada keadaan sekitar atau sekitarnya.

Oleh karena itu, atribusi eksternal adalah teori bahwa perilaku seseorang dapat juga dipengaruhi oleh faktor-faktor di luar dirinya, seperti tekanan dari kondisi atau keadaan lain.

Menurut teori atribusi, baik faktor internal maupun eksternal dapat mempengaruhi perilaku kepatuhan atau ketidaktaatan seseorang dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Pelayanan yang diberikan fiskus, efektivitas sistem perpajakan, dan kesadaran wajib pajak merupakan beberapa variabel yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Oleh karena itu, gagasan atribusi sangat penting untuk memahami tujuan ini.

2.1.2. Pajak

2.1.2.1. Pengertian Pajak

Pajak adalah suatu pungutan yang merupakan hak prerogratif pemerintah, pungutan tersebut didasarkan pada Undang-Undang, pemungutannya dapat dipaksakan kepada subjek pajak untuk mana tidak ada balas jasa yang langsung dapat ditunjukkan penggunaannya (Mangkoesebroto yang dikutip dalam Thessa, 2019).

Djajadiningrat (Resmi, 2019) menyatakan pajak sebagai suatu kewajiban menyerahkan sebagian dari kekayaan kekas negara yang disebabkan suatu keadaan, kejadian, dan perbuatan yang memberikan kedudukan tertentu, tetapi bukan sebagai hukuman, menurut peraturan yang ditetapkan pemerintah serta dapat dipaksakan, tetapi tidak ada jasa timbal balik dari negara secara langsung, untuk memelihara kesejahteraan umum. Menurut Rochmat dalam (Hakim & Silalahi, 2022), pajak adalah iuran warga negara kepada kas negara yang dibuat menurut undang-undang

(dapat dipaksakan) tanpa menerima jasa imbalan (berbeda dengan yang dapat dibuktikan secara langsung) dan digunakan untuk menutupi pengeluaran publik.

Definisi ini mengarah pada unsur-unsur berikut tentang pajak:

- a. Dibayarkan oleh rakyat kepada negara

Pengumpulan pajak semata-mata merupakan negara dan pembayaran dilakukan dalam bentuk uang, bukan dalam bentuk produk.

- b. Berlandaskan hukum

Pajak dipungut menurut atau berdasarkan kewenangan undang-undang dan peraturan yang berlaku.

- c. Tanpa jasa timbal

Dalam pembayaran pajak tidak dapat ditunjukkan adanya kontroprestasi individual oleh pemerintah.

- d. Untuk keperluan negara

Pajak digunakan untuk mendanai rumah tangga nasional, atau pengeluaran yang bermanfaat bagi masyarakat secara keseluruhan.

Berdasarkan pengertian para ahli diatas, dapat disimpulkan bahwa pajak adalah suatu kontribusi yang sifatnya wajib bagi setiap orang pribadi maupun badan sesuai dengan ketentuan Undang-Undang yang berlaku dan imbalannya berupa tidak langsung untuk digunakan bagi kemakmuran rakyat serta negara.

2.1.2.2. Fungsi Pajak

Pajak mempunyai peranan yang sangat penting dalam kehidupan bernegara, khususnya sebagai sumber pembiayaan dan pembangunan Negara. Berdasarkan hal diatas maka pajak mempunyai beberapa fungsi, yaitu:

- a. Fungsi Penerimaan (*Budgeter*)
- b. Fungsi Mengatur (*Regulator*)
- c. Fungsi Stabilitas
- d. Fungsi Redistribusi
- e. Fungsi Demokrasi.

(Hakim & Silalahi, 2022) menyatakan terdapat dua fungsi pajak, yaitu Fungsi Budgetair dimana fungsi pajak sebagai sumber dana bagi pemerintah untuk membiayai pengeluaran- pengeluarannya. Fungsi *Regulerend*, yaitu pajak sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijaksanaan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi.

2.1.2.3. Sistem Pemungutan Pajak

Sistem pemungutan pajak merupakan suatu sistem yang mengatur pihak yang berwenang dalam menentukan dan memungut jumlah besarnya pajak. Terdapat tiga macam sistem pemungutan pajak menurut (Hakim & Silalahi, 2022) yaitu sebagai berikut:

1. Official Assessment System

Sistem Ketetapan Pajak adalah suatu struktur dimana pemerintah memiliki kewenangan untuk mengumpulkan, menyusun, dan memastikan jumlah pajak yang terutang oleh wajib pajak secara tepat. Sistem ini menunjukkan ciri khas, terutama wajib pajak mengambil peran pasif, karena pemerintah mengambil tanggung jawab untuk mengawasi urusan pajak. Kedua, jumlah pajak yang terutang ditentukan setelah pemerintah melakukan perhitungan yang diperlukan dan selanjutnya mengkomunikasikan rinciannya melalui surat

ketetapan pajak resmi. Terakhir, wajib pajak pasif memberikan kewenangan penuh kepada pemerintah yang diwakili oleh lembaga pemungut pajak dalam menetapkan besaran nominal pajak tertentu yang harus dipenuhi oleh wajib pajak.

2. *Self-Assessment System*

Sistem yang ada memberi wewenang dan tanggung jawab kepada pembayar pajak untuk secara mandiri menghitung, membayarkan, dan melapor pajak yang terhutang. Dalam pengaturan ini, peran petugas pajak terbatas pada pengawasan, pemeriksaan, dan pemeriksaan yang diperlukan. Sistem ini umum diterapkan dalam konteks pajak penghasilan dan pajak pertambahan nilai, di mana individu dan bisnis diberi tugas untuk mengelola sendiri kewajiban perpajakannya, sementara petugas pajak memastikan kepatuhan dan integritas dalam sistem tersebut.

3. *Withholding Assessment System*

Dalam sistem ini, penentuan nominal pajak terutang sangat bergantung pada keterlibatan entitas pihak ketiga. Biasanya, pihak ketiga ini berupa bendahara atau divisi pajak perusahaan yang bertanggung jawab untuk memotong pajak dari gaji karyawan. Mekanisme pemungutan pajak seperti ini lazim digunakan untuk berbagai jenis pajak PPh, antara lain Pasal 21, 22, dan 23, serta Pajak Penghasilan Final Pasal 4 ayat (2) dan Pajak Pertambahan Nilai (PPN). Selanjutnya, bukti pemotongan tersebut merupakan lampiran dari SPT Tahunan Wajib Pajak yang bersangkutan, yang mengesahkan pemenuhan

kewajiban perpajakannya sesuai dengan pemotongan yang dilakukan oleh pihak ketiga yang bersangkutan.

2.2. Teori Variabel Y dan X

2.2.1. Kepatuhan Wajib Pajak

2.2.1.1. Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak

Tertuang dalam KBBI, bahwa kepatuhan ialah patuh atau tunduk terhadap suatu ajaran atau peraturan. Wajib Pajak yang tergolong “patuh” adalah orang pribadi atau badan yang memenuhi kriteria tertentu yang ditetapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak. Kriteria ini membuat mereka memenuhi syarat untuk menerima pengembalian dana awal untuk kelebihan pembayaran pajak yang mungkin telah mereka lakukan. Intinya, wajib pajak yang patuh adalah mereka yang telah menunjukkan kepatuhan terhadap peraturan dan persyaratan perpajakan, memungkinkan mereka untuk segera mengklaim pengembalian pajak jika mereka telah membayar lebih banyak pajak daripada yang harus mereka bayar.

Kepatuhan wajib pajak dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi adalah keadaan dimana Wajib Pajak Orang Pribadi, baik yang bekerja sebagai karyawan maupun yang melakukan kegiatan atau pekerjaan bebas, memenuhi semua kewajiban dan hak perpajakannya sesuai dengan peraturan perundangundangan perpajakan yang berlaku. Kepatuhan dalam perpajakan bersifat formal, yaitu kepatuhan mengenai hak dan kewajiban wajib pajak, prosedur serta sanksi dalam perpajakan.

Berdasarkan pengertian diatas, dapat disimpulkan bahwa kepatuhan adalah wajib pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa perlu diadakan pemeriksaan, investigasi seksama, peringatan ataupun ancaman dan penerapan sanksi baik hukum maupun administrasi.

2.2.1.2. Syarat Kepatuhan Wajib Pajak

Direktorat Jenderal Pajak (DJP) telah menetapkan berbagai ketentuan sesuai dengan Keputusan Menteri Keuangan No. 235/KMK.03/2003 untuk menentukan status kepatuhan wajib pajak. Menurut ketentuan tersebut, Wajib Pajak dikatakan patuh apabila memenuhi syarat-syarat tertentu:

1. Wajib pajak harus telah menyampaikan SPT Tahunan tepat waktu selama dua tahun terakhir.
2. Dalam hal terjadi keterlambatan penyampaian SPT Masa (Surat Pemberitahuan), harus disampaikan paling lambat pada batas waktu penyampaian SPT Masa berikutnya.
3. Keterlambatan penyampaian SPT Masa Wajib Pajak pada tahun sebelumnya tidak boleh melebihi tiga masa pajak untuk semua jenis pajak dan tidak boleh berturut-turut.
4. Tidak mempunyai tunggakan pajak yang semua jenis pajak:
 - a. Kecuali izin eksplisit telah diperoleh untuk membayar pajak lebih lambat dari batas waktu standar.

- b. Wajib Pajak tidak boleh memiliki tunggakan pajak yang terhutang, yang dibuktikan dengan Surat Tagihan Pajak yang diterbitkan selama dua masa pajak terakhir.
- c. Wajib pajak harus memiliki catatan bersih tanpa riwayat pernah dihukum karena tindak pidana yang berkaitan dengan perpajakan dalam sepuluh tahun terakhir.
- d. Laporan keuangan yang disajikan harus diaudit oleh Akuntan Publik atau disetujui oleh Badan Pengawas Keuangan (BPK) dan Pembangunan. Selain itu, pernyataan ini harus memiliki pendapat yang masuk akal dengan pengecualian yang diperbolehkan, selama pengecualian ini tidak berdampak besar pada perhitungan laba rugi fiskal.

2.2.1.3. Indikator Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan formal bisa dilihat dari persentase dari penyetoran SPT yang dilakukan oleh wajib pajak, karena menyangkut dengan kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan kriteria wajib pajak patuh (Suharyadi, 2019). Menurut Keputusan Menteri Keuangan No.544/KMK.04/2000, indikator untuk mengukur wajib pajak yang patuh adalah sebagai berikut:

- a. Tepat waktu dalam menyampaikan SPT untuk semua jenis pajak dalam dua tahun terakhir
- b. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak

- c. Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana dibidang perpajakan dalam jangka waktu 10 tahun terakhir.
- d. Dalam dua tahun terakhir menyelenggarakan pembukuan dan dalam hal terhadap wajib pajak pernah dilakukan pemeriksaan, koreksi pada pemeriksaan yang terakhir untuk tiap-tiap jenis pajak yang terutang paling banyak 5%.

2.2.2. Pelayanan Fiskus

2.2.2.1. Pengertian Pelayanan Fiskus

Kamus Besar Bahasa Indonesia mengartikan pelayanan sebagai topik atau cara melayani. Fiskus pajak adalah pemungut pajak yang ditugaskan oleh negara. Sehingga, seorang fiskus sebagai aparat pajak wajib untuk membantu wajib pajak dengan mengatur atau menyiapkan segala tuntutananya. Tiga komponen penting dari layanan adalah tidak harus mahal, tidak membutuhkan waktu lama untuk menyelesaikannya, dan kualitasnya secara umum baik. Pelayanan yang berkualitas terhadap Wajib Pajak adalah usaha yang dilakukan oleh kantor pelayanan pajak untuk melayani Wajib Pajak secara maksimal agar Wajib Pajak tidak mengalami kebingungan saat membayar pajak.

Menurut Augustin (2019), pimpinan unit pelayanan instansi pemerintah dan masyarakat umum harus bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan publik. Pelayanan prima diperlukan untuk memenangkan hati dan pikiran para wajib pajak. Pelayanan tersebut termasuk pelayanan yang bermutu tinggi karena memberikan rasa aman, nyaman, mudah, dan kepastian hukum bagi wajib pajak (Farida et al., 2022: 961).

Berdasarkan pengertian diatas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan fiskus menunjukkan bagaimana cara petugas pajak dalam membantu mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang (dalam hal ini adalah wajib pajak).

2.2.2.2. Bentuk Pelayanan Fiskus

Secara langsung, fiskus harus bertindak dengan baik, menjaga tata krama, dan memperlakukan wajib pajak dengan perhatian, keramahan, dan ketepatan waktu. Fiskus juga dapat cermat mendengarkan apa yang dikatakan wajib pajak sebelum memberikan rincian atau pembedaan yang menyeluruh. Untuk memberikan gambaran yang baik kepada wajib pajak tentang layanan mereka, otoritas pajak juga dapat mengadopsi strategi 4S, yang merupakan singkatan dari Senyum, Salam, Sapa dan Solusi. Kepuasan Wajib Pajak diperkirakan akan meningkat sebagai akibat dari kualitas pelayanan fiskus yang berkualitas sehingga akan meningkatkan kepatuhan.

2.2.2.3. Indikator Pelayanan Fiskus

Menurut (Martha & Riza, 2020) tentang pelayanan fiskus tersebut diukur dengan indikator sebagai berikut:

1. *Tangible* mengacu pada aspek fisik dan terlihat dari layanan yang diberikan kepada wajib pajak. Ini mencakup elemen nyata, seperti dokumen, fasilitas, dan material yang merupakan bagian dari pengalaman layanan.
2. Keandalan berkaitan dengan konsistensi dan keandalan kualitas layanan yang diberikan kepada wajib pajak. Ini menyiratkan bahwa wajib pajak dapat

mengandalkan penerimaan tingkat layanan yang konsisten setiap kali mereka berinteraksi dengan kantor pajak.

3. *Assurance* adalah penjaminan yang diberikan oleh kantor pajak kepada wajib pajak untuk mendapatkan pelayanan yang optimal dan memuaskan. Kepastian ini menumbuhkan rasa yakin dan percaya terhadap jasa yang ditawarkan.
4. Tanggung jawab berkaitan dengan keakuratan dan ketepatan informasi pajak yang diberikan kepada wajib pajak. Ini menunjukkan tugas kantor pajak untuk memberikan informasi terkait pajak yang akurat dan dapat diandalkan kepada wajib pajak.
5. Empati melibatkan sikap peduli dan pengertian yang ditunjukkan oleh petugas pajak terhadap wajib pajak. Ini mencerminkan kemampuan petugas pajak untuk berempati dengan keprihatinan dan kebutuhan wajib pajak, memberikan pengalaman layanan yang lebih personal dan positif..

2.2.3. Efektivitas Sistem Perpajakan

2.2.3.1. Pengertian Efektivitas Sistem Perpajakan

Kata efektif berasal dari bahasa Inggris, yaitu *effective* yang berarti berhasil atau sesuatu yang dilakukan berhasil. Efektifitas didefinisikan sebagai ketepatan penggunaan, hasil guna atau menunjang tujuan. Efektifitas merupakan suatu pengukuran target (kualitas, kuantitas dan waktu) telah tercapai (Farida dkk, 2022:961).

Pengertian efektifitas menurut (Siagian, 2019) ialah tercapainya berbagai sasaran yang ditentukan tepat pada waktunya dengan menggunakan sumber-sumber

tertentu yang sudah dialokasikan untuk melakukan kegiatan tersebut. Kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan pajak akan meningkat jika mereka percaya bahwa sistem perpajakan saat ini dapat dipercaya. Namun, kepatuhan wajib pajak juga dapat terpengaruh jika sistem perpajakan saat ini tidak memuaskan wajib pajak. Sistem administrasi yang ada saat ini perlu diubah, diperbaiki, atau disempurnakan agar dapat melayani wajib pajak yang menjadi wajib pajak dengan lebih baik.

Berdasarkan pengertian diatas, dapat disimpulkan bahwa efektivitas sistem perpajakan merupakan ukuran dari seberapa besar tujuan sistem telah tercapai, hal ini dapat berupa kualitas, kuantitas maupun waktu. Adapun sistem perpajakan yang digunakan saat ini seperti e-SPT, e-Filling, e-NPWP, E-registration dan banyak *channel* perpajakan lainnya.

2.2.3.2. Indikator Efektivitas Sistem Perpajakan

Efektifitas sistem perpajakan menurut (Suharyadi, 2019) diukur dengan indikator sebagai berikut:

- a. Pembayaran pajak yang mudah melalui e-banking
- b. Pelaporan melalui e-SPT dan E-Filling
- c. Update peraturan di media sosial atau internet
- d. Pendaftaran NPWP melalui e-registration

2.2.4. Kesadaran Wajib Pajak

2.2.4.1. Pengertian Kesadaran Wajib Pajak

Dalam ranah pengalaman manusia, kesadaran memainkan peran penting karena memungkinkan individu untuk memahami seluk-beluk realitas dan memandu tindakan dan perilaku mereka dalam menanggapi pemahaman ini. (Zulaikha, 2020). Kesadaran wajib pajak meliputi pemahaman yang mendalam

yang dimiliki oleh orang pribadi atau badan yang tercermin dalam pikiran, sikap, dan tindakan mereka dalam memenuhi hak dan kewajiban perpajakan sebagaimana diatur dalam ketentuan perundang-undangan. Kesadaran ini memerlukan pemahaman menyeluruh tentang kewajiban dan hak mereka terkait perpajakan, mendorong mereka untuk bertindak sesuai dengan undang-undang perpajakan yang ditetapkan. (Safitri & Husda, 2022).

Alasan signifikan di balik potensi pajak yang belum dimanfaatkan seringkali dikaitkan dengan rendahnya tingkat kesadaran pajak masyarakat. Kurangnya kesadaran pajak menimbulkan tantangan besar dalam mengumpulkan pajak secara efektif dari masyarakat. Bukti empiris secara konsisten menunjukkan bahwa ada korelasi positif antara kepatuhan wajib pajak dan tingkat kesadaran pajak. Dengan kata lain, ketika wajib pajak memiliki tingkat kesadaran pajak yang lebih tinggi, mereka lebih cenderung untuk mematuhi peraturan perpajakan dan memenuhi kewajiban perpajakannya dengan cepat dan akurat. Oleh karena itu, meningkatkan kesadaran pajak di kalangan masyarakat sangat penting dalam mempromosikan kepatuhan pajak yang lebih besar dan memaksimalkan penerimaan pajak (Safitri & Husda, 2022).

Kesadaran wajib pajak atas fungsi perpajakan sebagai pembiayaan negara dan kesadaran membayar pajak sangat diperlukan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Masyarakat harus sadar akan keberadaannya sebagai warga negara yang selalu menjunjung tinggi Undang-Undang Dasar 1945 sebagai dasar hukum penyelenggaraan negara (Safitri & Husda, 2022).

Setelah menganalisis informasi yang disajikan di atas, dapat disimpulkan bahwa kesadaran wajib pajak mengacu pada keadaan di mana wajib pajak memiliki pengetahuan, pemahaman, dan kemauan untuk mematuhi peraturan perpajakan. Ketika wajib pajak mendapat informasi yang baik dan memahami ketentuan perpajakan secara komprehensif, mereka lebih mungkin untuk memenuhi kewajiban perpajakannya secara akurat dan sukarela. Konsekuensinya, tingkat kesadaran wajib pajak yang lebih tinggi berkorelasi langsung dengan pemahaman dan kepatuhan yang lebih baik terhadap tanggung jawab pajak, yang mengarah pada peningkatan tingkat kepatuhan pajak secara keseluruhan. Keterkaitan ini menekankan pentingnya peningkatan kesadaran wajib pajak sebagai faktor penting dalam menumbuhkan budaya membayar pajak yang lebih patuh.

2.2.4.2. Bentuk Kesadaran Wajib Pajak

Beberapa bentuk kesadaran membayar pajak yang mendorong wajib pajak untuk membayar pajak (Muhamad, 2019) yaitu:

1. Kesadaran bahwa pajak merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan negara. Dengan menyadari hal ini, wajib pajak mau membayar pajak karena merasa tidak dirugikan.
2. Menyadari akibat buruk dari penundaan pembayaran pajak dan upaya meminimalkan beban pajak, wajib pajak dengan rela memenuhi kewajiban perpajakannya. Mereka sangat menyadari bahwa penundaan dan pengurangan kontribusi pajak tersebut dapat sangat berdampak pada sumber daya keuangan negara, akibatnya menyebabkan keterlambatan dalam pembangunan nasional secara keseluruhan. Oleh karena itu, pembayar pajak

yang teliti memprioritaskan pembayaran tepat waktu, mengakui peran penting mereka dalam mendukung kemajuan dan pertumbuhan negara.

3. Wajib Pajak menyadari bahwa pajak ditetapkan berdasarkan kewenangan undang-undang dan dapat dipaksakan. Kesadaran ini menanamkan rasa tanggung jawab, mendorong mereka untuk memenuhi kewajiban perpajakannya dengan patuh. Menyadari landasan hukum yang kuat yang mendukung pembayaran pajak, pembayar pajak memahami bahwa memenuhi komitmen keuangan ini merupakan kewajiban yang tegas bagi setiap warga negara. Pemahaman ini menumbuhkan kemauan untuk mematuhi peraturan perpajakan, mengakui peran penting pajak dalam menjaga fungsi masyarakat dan mendukung layanan publik.

2.2.4.3. Indikator Kesadaran Wajib Pajak

Adapun indikator yang digunakan untuk mengukur kesadaran wajib pajak adalah sebagai berikut (Faaz, 2020):

1. Kesadaran wajib pajak terhadap kewajiban membayar pajak
2. Kesadaran wajib pajak terhadap tujuan pemungutan pajak
3. Kesadaran wajib pajak terhadap kebijakan pajak
4. Kesadaran wajib pajak untuk memberikan informasi

2.3. Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No.	Nama Peneliti / Tahun	Judul Jurnal	Hasil Penelitian
1	Hilwatun Nazwah &	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak dan Pelayanan	Hasil analisis yang dilakukan menunjukkan hasil bahwa kesadaran wajib pajak,

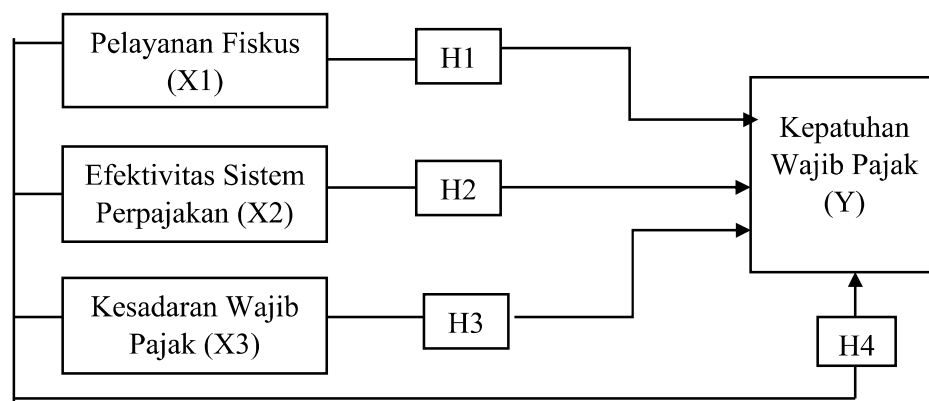
	Nera Marina M. (2023)	Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dengan Religiusitas sebagai Variabel Pemoderasi	sanksi pajak, pelayanan fiskus dan religiusitas berpengaruh positif serta signifikan secara parsial maupun simultan terhadap kepatuhan wajib pajak.
2	Kadek Wulandari, Ni Made Lira Amerti, Oka Ariwangsa & Ni Wayan Lasmi (2022)	Pengaruh Penerapan E-Samsat, Kualitas Pelayanan Fiskus dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kota Denpasar	Berdasarkan hasil penelitian variabel penerapan e-samsat, kualitas pelayanan dan sosialisasi perpajakan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepatuhan wajib pajak di kota Denpasar.
3	Rosita Meydianti & Aqamal Haq (2022)	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Efektivitas Sistem Perpajakan dan Sanksi Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Lingkup DKI Jakarta	Berdasarkan hasil analisis terlihat bahwa tingkat kesadaran wajib pajak, efektivitas sistem perpajakan, dan sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di lingkup DKI Jakarta.
4	Lukmas Al Hakim & Alistraja Dison Silalahi (2022)	The Effect of Tacpayer Awareness, Tac Witnesses and Tax Knowledge on Individual Taxpayer Compliance at KP2KP Kutacane Aceh Tenggara	Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa secara parsial Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Sanksi Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Pengetahuan Perpajakan berpengaruh positif dan

			signifikan terhadap terhadap Kepatuhan Wajib Pajak
5	Windy Safitri & Anggun Permata Husda (2022)	Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Membayar Pajak Bumi dan Bangunan Kota Batam	Kesadaran, pengetahuan dan sanksi berpengaruh signifikan secara persial maupun simultan terhadap kepatuhan membayar pajak bumi dan bangunan.
6	Martha Rianty N & Riza Syahputera (2020)	Pengaruh Kesadaran WPOP, Kualitas layanan dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Laporan Wajib Pajak	Temuan penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh yang patut diperhatikan dari kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak, dengan kedua variabel menunjukkan korelasi positif yang signifikan. Namun variabel yang terkait dengan Pelayanan Wajib Pajak tidak menunjukkan pengaruh yang nyata terhadap Kepatuhan Wajib Pajak sebagaimana diamati dan dicatat di KPP Pratama Seberang Ulu.
7	Glarita Marfati, Irfan Zamzam & Fitriani Sardju (2022)	Pengaruh Modernisasi Administrasi Perpajakan, Efektivitas Sistem Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib	Berdasarkan hasil penelitian secara parsial menunjukan bahwa modernisasi administrasi perpajakan, efektivitas sistem perpajakan, pengetahuan perpajakan dan sosialisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan sanksi perpajakan tidak

		Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Kota Ternate	berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
--	--	---	---

2.4. Kerangka Pemikiran

Didasarkan deskripsi pada paparan bab sebelumnya, pengamatan ini berfokus pada empat instrument variabel, dimana bisa dilihat pada gambaran dibawah:



Gambar 2.1 Kerangka berpikir

2.5. Hipotesis Penelitian

Dugaan awal bersifat tidak tetap dengan didasarkan pada rumusan masalah pengamatan, didapat dugaan awal yakni dijabarkan dibawah:

- H1: Pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
- H2: Efektivitas sistem perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
- H3: Kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
- H4: Pelayanan fiskus, efektivitas sistem perpajakan dan kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.



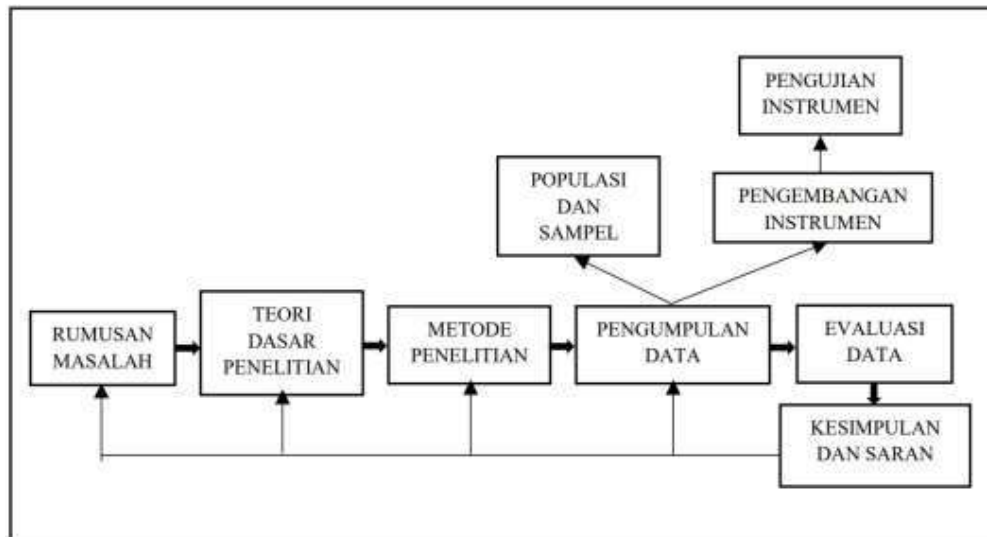
BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Desain Penelitian

Menurut (Sugiyono, 2019) Penelitian adalah upaya sistematis dan terstruktur dengan baik yang melibatkan eksplorasi, pemeriksaan, evaluasi, dan analisis fenomena tertentu, didasarkan pada data ilmiah. Tujuan akhir dari penelitian adalah untuk mengungkap jawaban atas fenomena tersebut, bersama dengan mengusulkan solusi potensial. Desain penelitian, di sisi lain, menguraikan cetak biru yang akan diikuti selama proses penelitian.

Untuk studi khusus ini, metode penelitian kuantitatif telah digunakan karena sifat data yang disajikan, yang terutama terdiri dari informasi numerik. Dengan menggunakan uji statistik, penelitian ini berusaha untuk menyelidiki aspek kepatuhan wajib pajak, yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh, hubungan, atau dampak variabel independen terhadap variabel dependen. Pendekatan kuantitatif memungkinkan analisis yang ketat, memungkinkan peneliti untuk menarik kesimpulan yang dapat diandalkan dan berdasarkan bukti mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.



Gambar 3.1 Desain Penelitian

Ilustrasi di atas menggambarkan langkah demi langkah perkembangan penelitian ini. Ini dimulai dengan peneliti membongkai masalah penelitian, yang menetapkan dasar untuk seluruh penelitian. Selanjutnya, peneliti membangun kerangka teoritis yang solid, yang berfungsi sebagai dasar untuk penelitian.

Setelah dasar teori ditata, fase selanjutnya melibatkan perumusan hipotesis untuk memandu penyelidikan. Setelah itu, dilakukan pengumpulan data yang dibagi menjadi dua aspek utama: pengumpulan informasi dari seluruh populasi yang diteliti, serta pemilihan sampel yang representatif. Secara bersamaan, peneliti mengembangkan alat atau instrumen yang diperlukan untuk memfasilitasi pengumpulan data secara efektif.

Setelah memperoleh data yang diperlukan, analisis menyeluruh dilakukan, memungkinkan peneliti untuk menarik kesimpulan yang berarti berdasarkan bukti yang dikumpulkan. Akhirnya, penelitian ini berpuncak pada penyajian kesimpulan

yang komprehensif dan menawarkan saran atau rekomendasi yang berwawasan luas berdasarkan temuan penelitian.

3.2. Operasional Variabel

3.2.1. Variabel Bebas (X)

Variabel independen atau variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi variabel dependen (terikat), baik yang pengaruhnya positif maupun yang pengaruhnya negatif. Variabel independen dalam penelitian ini adalah Pelayanan Fiskus (X_1), Efektivitas Sistem Perpajakan (X_2) dan Kesadaran Wajib Pajak (X_3).

Tabel 3.1 Indikator Variabel Bebas

No	Variabel	Definisi	Indikator	Pengukuran
1	Pelayanan Fiskus (X1) (Martha & Riza, 2020)	Pelayanan fiskus adalah cara pegawai pajak melayani Wajib Pajak dalam membantu mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkannya.	1. <i>Tangible</i> 2. <i>Reliability</i> 3. <i>Assurance</i> 4. <i>Responsibility</i> 5. <i>Emphaty</i>	Skala <i>Likert</i> 1,2,3,4,5
2	Efektivitas Sistem Perpajakan (X2) (Suharyadi, 2019)	Proses seberapa efektif sistem perpajakan dapat berjalan untuk mencapai target yang ingin dicapai dan mempermudah wajib pajak untuk melakukan pembayaran pajak.	1. Pembayaran melalui e-banking 2. Pelaporan melalui e-SPT dan e-Filling 3. Update peraturan di media sosial atau internet 4. Pendaftaran NPWP melalui e-registration.	Skala <i>Likert</i> 1,2,3,4,5

3	Kesadaran Wajib Pajak (X3) (Faaz, 2020)	Kesadaran Wajib Pajak adalah pemahaman yang mendalam pada seseorang atau badan yang terwujud dalam pemikiran, sikap, dan tingkah laku untuk melaksanakan hak dan kewajiban perpajakan.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kesadaran wajib pajak terhadap kewajiban membayar pajak 2. Kesadaran wajib pajak terhadap tujuan pemungutan pajak 3. Kesadaran wajib pajak terhadap kebijakan pajak 4. Kesadaran wajib pajak untuk memberikan informasi 	Skala <i>Likert</i> 1,2,3,4,5
---	---	--	---	----------------------------------

3.2.2. Variabel Terikat (Y)

Variabel dependen atau variabel terikat adalah variabel yang nilainya tergantung dari variabel lain, dimana nilainya dapat berubah. Variabel dependen sering juga disebut variabel respon yang dilambangkan dengan Y. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah Kepatuhan Wajib Pajak.

Tabel 3.2 Indikator Variabel Terikat

No	Variabel	Definisi	Indikator	Pengukuran
1	Kepatuhan Wajib Pajak (Y) (Suharyadi, 2019)	Kepatuhan wajib pajak merupakan sikap taat, tunduk, patuh serta melaksanakan segala ketentuan-ketentuan yang ada pada perpajakan.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tepat waktu menyampaikan SPT 2. Tidak mempunyai tunggakan pajak 3. Tidak pernah dijatuhi hukuman perpajakan 4. Selama dua tahun menyelenggarakan pembukuan 	Skala <i>Likert</i> 1,2,3,4,5

3.3. Populasi & Sampel

3.3.1. Populasi Penelitian

Keseluruhan objek dimana memiliki sebuah karakter yang sama disebut dengan populasi pengamatan (Sugiyono, 2019). Adapun populasi yang di ambil dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Batam Selatan sebanyak 400.034 wajib pajak orang pribadi.

3.3.2. Sampel Penelitian

Menurut (Sugiyono, 2019) sampel mencerminkan ukuran dan ciri populasi. Validitas sampel tergantung pada apakah sifat dan atributnya mirip atau tidak dengan populasi, bukan pada ukuran atau jumlahnya. Peneliti menggunakan metode Slovin sebagai berikut untuk menentukan sampel penelitian berdasarkan total populasi yang ada:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} \quad \text{Rumus 3.1 Rumus Slovin}$$

Dimana:

n = Ukuran Sampel

N = Ukuran Populasi

e = Toleransi *Error* (10%)

Dengan demikian maka jumlah sampel dalam penelitian ini adalah:

$$n = \frac{400.034}{1 + (400.034 \times 0.1^2)}$$

$$n = \frac{400.034}{400,34}$$

$$n = 100$$

Jumlah sampel dalam penelitian ini ialah 100 WPOP yang ada di Batam. Adapun teknik pengambilan sampel dengan menggunakan *simple random sampling* di mana peneliti dalam memilih sampel dengan memberikan kesempatan yang sama kepada semua anggota populasi untuk ditetapkan sebagai anggota sampel (Sugiyono, 2019).

3.4. Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini ialah data kuantitatif berupa informasi yang didapatkan dalam bentuk angka dan diolah dengan bantuan software SPSS. Penelitian ini menggunakan data yang bersumber dari data primer, menurut (Sugiyono, 2019) data primer adalah sumber data yang diperoleh langsung dari sumber asli yang bisa berupa opini subyek (orang) secara individual atau kelompok, dan observasi. Penelitian ini menggunakan data primer berupa hasil penyebaran kuesioer kepada wajib pajak pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Batam Selatan.

3.5. Teknik Pengumpulan Data

Untuk menunjang penelitian maka diperlukan pengumpulan data, teori, informasi yang sesuai, jelas dan mendukung agar dapat memberikan gambaran mengenai masalah yang sebenarnya. Oleh karena itu penulis menggunakan teknik pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner atau angket.

Menurut (Sugiyono, 2019) angket atau kuesioner adalah salah satu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis atau responden untuk dijawabnya. Peneliti akan melakukan pengumpulan data dengan memberikan beberapa pertanyaan kepada responden menggunakan *google form*.

Teknik pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini ialah skala *Likert* (5:4:3:2:1), skala *Likert* merupakan skala yang berisi lima tingkat jawaban mengenai kesetujuan responden terhadap pernyataan yang dikemukakan berdasarkan opsi jawaban yang disediakan oleh peneliti.

Tabel 3.3 Skor Skala *Likert*

Pengukuran	Skor
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Netral (N)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

3.6. Teknik Analisis Data

3.6.1. Analisis Statistik Deskriptif

Menurut Sugiyono (2022) statistik deskriptif adalah statistik yang dipakai untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah dikumpulkan, kemudian diberikan penjelasan sesuai dengan metode deskriptif. Dalam penelitian ini peneliti menganalisis pelayanan fiskus, efektivitas sistem perpajakan, kesadaran wajib pajak dan kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Batam Selatan.

3.6.2. Uji Kualitas Data

Sebelum menganalisis data terlebih dahulu dilakukan uji instrument, hal ini dilakukan agar data yang diperoleh valid dan juga reliabel.

3.6.2.1. Uji Validitas Data

Uji Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan dari suatu instrument penelitian. Apabila instrument yang digunakan dalam pengumpulan data mampu untuk mengukur apa yang akan diukur, maka data yang dihasilkan dapat dinyatakan valid. Rumus menghitung validitas adalah :

$$r_{xy} = \frac{n \sum XY - (\sum X) (\sum Y)}{\sqrt{[n \sum X^2 - (\sum X)^2]} \sqrt{[n \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Rumus 3.2 Uji Validitas

Dimana :

r = Nilai koefisien korelasi

n = Jumlah subjek

$(\sum X)^2$ = Jumlah kuadrat dari jumlah pengamatan variabel X

$\sum X^2$ = Jumlah kuadrat dari pengamatan variabel X

$(\sum Y)^2$ = Jumlah kuadrat dari jumlah pengamatan variabel Y

$\sum Y^2$ = Jumlah kuadrat dari pengamatan variabel Y

$\sum XY$ = Jumlah hasil perkalian X dan Y

$\sum X$ = Jumlah pengamatan variabel X

Y = Jumlah pengamatan variabel Y

- Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka instrument penelitian adalah valid.
- Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka instrument penelitian adalah tidak valid.

3.6.2.2. Uji Reliabilitas Data

Reabilitas adalah instrument untuk mengukur ketepatan, keterandalan, *consistency*, *stability* atau *dependability* terhadap alat ukur yang digunakan. Data

yang dikatakan reabilitas adalah alat ukur yang digunakan memberikan hasil yang sama jika diuji berkali oleh peneliti yang berbeda.

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right] \text{ Rumus 3.3 Uji Reliabilitas}$$

Dimana :

r_{11} = Koefisien reabilitas instrument

k = Jumlah butir pertanyaan

σ_t^2 = Variabel total

$\sum \sigma_b^2$ = Jumlah variabel butir

- Jika *Cronbach alpha* > r_{tabel} , maka instrument penelitian dikatakan reliabel.
- Jika *Cronbach alpha* < r_{tabel} , maka instrument penelitian dikatakan tidak reliabel.

3.6.3. Uji Asumsi Klasik

Dalam tes ini, fokus berpusat pada nilai variabel dependen dalam konteks persamaan regresi linier berganda. Untuk memastikan validitas hasil tes, beberapa asumsi penting perlu dipertimbangkan dan dipenuhi dengan hati-hati. Asumsi mendasar ini mencakup normalitas distribusi data, tidak adanya autokorelasi, menghindari multikolinearitas, dan menghilangkan heteroskedastisitas. Masing-masing asumsi ini memainkan peran penting dalam menjaga keandalan dan keakuratan hasil tes, menjadikannya aspek penting untuk dievaluasi secara menyeluruh selama proses analisis. (Sari 2018).

3.6.3.1. Uji Normalitas

Uji ini memiliki nilai signifikan karena berfungsi sebagai sarana untuk menilai normalitas data pada variabel Y dan/atau variabel X dalam persamaan regresi. Mengevaluasi normalitas data sangat penting, dan ini dicapai dengan menganalisis nilai-p yang dihasilkan, yang menunjukkan tingkat signifikansinya. Jika nilai p yang dihitung melampaui ambang batas 0,05, data dianggap normal. Hasil ini digunakan dalam memastikan keakuratan dan keandalan hasil analisis regresi, karena memungkinkan peneliti untuk mengidentifikasi apakah data mengikuti pola distribusi normal atau memerlukan pertimbangan dan penyesuaian lebih lanjut (Sari 2018).

3.6.3.2. Uji Multikolonieritas

Tujuan utama dari pengamatan dalam penelitian ini adalah untuk menyelidiki korelasi antara variabel independen dan dependen, dengan penekanan khusus untuk memastikan bahwa tidak ada hubungan yang tidak tepat di antara mereka, yang dapat menyebabkan komplikasi terkait multikolonieritas. Untuk mengidentifikasi potensi terjadinya multikolonieritas, peneliti memilih metode Variance Inflation Factor (VIF). Jika nilai VIF yang dihitung selama analisis ternyata di bawah 10 dan nilai Toleransi melebihi 0,1, ini menandakan bahwa data yang diteliti tidak menunjukkan gejala multikolonieritas. Hasil uji ini berguna untuk memverifikasi keandalan hasil dan keakuratan analisis regresi, karena menegaskan independensi variabel yang diperiksa. Akibatnya, ini secara signifikan mendukung validitas dan ketahanan penelitian secara keseluruhan, memberikan keyakinan yang lebih besar kepada para peneliti dalam temuan dan kesimpulan (Sari 2018).

3.6.3.3. Uji Heteroskedastisitas

Tujuan utama dari pengujian ini adalah untuk menentukan apakah hasil yang diperoleh sejalan dengan varian residual dari model regresi. Untuk menguji heteroskedastisitas, scatterplot regresi digunakan untuk menunjukkan penyebaran titik-titik data. Jika menunjukkan pola acak dan titik-titik menyebar secara merata di sekitar garis regresi, serta sumbu Y tidak memiliki pola yang jelas. Maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas.

3.6.4. Analisis Regresi Linear Berganda

Tujuan dari analisa yakni mendapatkan pengetahuan sejauh apakah pengaruhnya X variabel pada Y variabel. Rumus regresi yakni berikut:

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

Rumus 3.4 Regresi Linear Berganda

Deskripsi rumus:

Y : variabel Y (Kepatuhan Wajib Pajak)

a : konstanta

b₁, b₂, b₃ : koefisiensi garis regresi

X₁ : Pelayanan Fiskus

X₂ : Efektivitas Sistem Perpajakan

X₃ : Kesadaran Wajib Paja

e : *error*

3.6.5. Uji Hipotesis

3.6.5.1. Uji Parsial (Uji t)

Tujuan pengujian ini adalah untuk memastikan sejauh mana pengaruh variabel Y terhadap variabel X secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel X. Jika hasil uji menunjukkan hasil lulus dalam uji signifikansi, maka dipastikan bahwa variabel Y memang berpengaruh terhadap variabel X. Keputusan

yang diambil dari tes ini didasarkan pada hasil ini dan dapat mencakup analisis, interpretasi, dan kesimpulan lebih lanjut mengenai hubungan antara kedua variabel. Peneliti dapat menarik wawasan yang berarti dari hasil tes signifikansi, dengan persamaan sebagai berikut:

$$H_0 \text{ diterima} = t_{\text{hitung}} < t_{\text{tabel}}$$

$$H_0 \text{ ditolak} = t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$$

3.6.5.2. Uji Simultan (Uji F)

Tujuan dari pengujian ini adalah untuk mengetahui besarnya pengaruh simultan secara signifikan terhadap semua variabel dependen dan independen. Untuk mencapai hal tersebut, nilai signifikansi F_{hitung} dibandingkan dengan nilai kritis F_{tabel} . Hasil pengujian ini diperoleh berdasarkan perbandingan, dan ketentuan berikut diperhitungkan selama analisis:

Jika pada $F_{\text{hitung}} < F_{\text{tabel}}$, maka H_0 diterima,

Jika pada $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$, maka H_0 ditolak.

3.6.6. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Disebutkan oleh (Yulianti and Yusra 2019) Tes ini mengukur tingkat penjelasan yang ditawarkan model regresi untuk variabilitas dalam hubungan antar variabel. Koefisien yang diperoleh dari pengamatan ini bervariasi antara 0 dan 1. Nilai R^2 yang mendekati satu menunjukkan bahwa variabel Y memberikan hampir semua informasi yang diperlukan untuk menjelaskan varians pada variabel X. Di sisi lain, ketika R^2 mendekati nol, hal ini mengimplikasikan bahwa variabel Y hanya memberikan informasi yang terbatas dalam menjelaskan varian dependen. Pada intinya nilai R^2 berfungsi sebagai ukuran seberapa baik model regresi

menangkap hubungan antar variabel, mulai dari perfect fit ($R^2 = 1$) hingga weak fit ($R^2 = 0$).

3.7. Lokasi dan Jadwal Penelitian

3.7.1. Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan di KPP Kota Batam, tepatnya di KPP Pratama Batam Selatan. Kantor KPP Pratama Batam Selatan berlokasi di Adhya Building Tower Blok A 1, di dalam Kompleks Permata Niaga Bukit Indah, Sukajadi, Kec. Kota Batam, Kota Batam, Kepulauan Riau. Lokasi ini berfungsi sebagai titik sentral di mana pengumpulan dan analisis data berlangsung, menyediakan lingkungan yang kondusif untuk melakukan kegiatan penelitian yang berkaitan dengan penelitian tersebut.

3.7.2. Jadwal Penelitian

Penelitian ini membutuhkan waktu serta proses yang lama dalam pengumpulan informasi, data serta penyelesaian. Proses penelitian ini berjalan mulai dari April hingga September 2023.

Tabel 3.4 Jadwal Penelitian

No	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan															
		Apr	Mei	Jun	Jul	Agus	Sept										
1.	Pengajuan dan penginputan judul	■															
2.	Penyelesaian Proposal Penelitiandan Revisi		■	■	■	■											
3.	Pembuatan Kuesioner serta Distribusi Kuesioner						■	■									
4.	Pengumpulan sertaolah data							■	■								
5.	Proses Penyelesaian Skripsi								■	■	■	■	■	■	■	■	■
6.	Penyerahan Skripsi																■
7.	Unggah JurnalStudi																■

Sumber: Peneliti, 2023