

**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