

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK,
PELAYANAN PERPAJAKAN DAN KEPATUHAN
WAJIB PAJAK TERHADAP PENERIMAAN PAJAK**

SKRIPSI



**Oleh:
Tabitha Yesie De Lipbet
190810048**

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

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK,
PELAYANAN PERPAJAKAN DAN KEPATUHAN
WAJIB PAJAK TERHADAP PENERIMAAN PAJAK**

SKRIPSI

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



**Oleh
Tabitha Yesie De Lipbet
190810048**

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

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Tabitha Yesie De Lipbet
NPM : 190810048
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora
Program Studi : Akuntansi

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

PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, PELAYANAN PERPAJAKAN DAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK TERHADAP PENERIMAAN PAJAK

adalah hasil karya sendiri dan bukan “duplikasi” dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, di dalam naskah Skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip di dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

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

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

Batam, 25 Agustus 2023
Yang menyatakan,



Tabitha Yesie De Lipbet
190810048

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK,
PELAYANAN PERPAJAKAN DAN KEPATUHAN
WAJIB PAJAK TERHADAP PENERIMAAN PAJAK**

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

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

**Oleh
Tabitha Yesie De Lipbet
190810048**

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

Batam, 25 Agustus 2023



Dr. Syahril Effendi, S.E., M.Ak., S.H., CTT
Pembimbing



ABSTRAK

Pajak adalah pembayaran wajib yang dilakukan kepada pemerintah oleh individu atau bisnis yang memaksa dalam bentuk hutang. Undang-undang perpajakan terbaru menyatakan bahwa setiap orang berhak untuk berpartisipasi dalam pendanaan negara dan pembangunan nasional, menjadikan membayar pajak sebagai tanggung jawab dan hak. Meskipun membayar pajak sangat penting, banyak orang masih memilih untuk tidak melakukannya. Bahkan hingga saat ini masih banyak terjadi kesalahan terkait perpajakan yang pasti akan mengakibatkan kerugian negara. Selain itu, warga yang gagal membayar pajak dapat menghadapi sanksi pidana atau administrasi. Tentu saja, penerapan konsekuensi ini akan memperhitungkan kesalahan atau kelalaian yang dilakukan oleh wajib pajak secara pribadi. Oleh karena itu, usahakan untuk membayar pajak Anda tepat waktu setiap bulan untuk menghindari denda. Hindari membayar pajak terlambat atau menahannya sama sekali.

Kata kunci: kesadaran wajib pajak, pelayanan perpajakan, kepatuhan wajib pajak

ABSTRACT

Taxes are obligatory payments made to the government by individuals or businesses that coerce in the form of debt. The latest tax laws state that everyone has the right to participate in state funding and national development, making paying taxes a responsibility and a right. Even though paying taxes is very important, many people still choose not to. Even today there are still many mistakes related to taxation that will definitely result in state losses. In addition, citizens who fail to pay taxes may face criminal or administrative sanctions. Of course, the application of these consequences will take into account errors or omissions committed by the taxpayer personally. Therefore, try to pay your taxes on time each month to avoid fines. Avoid paying taxes late or withholding them altogether.

Keywords: *taxpayer awareness, tax service, taxpayer compliance*

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi penelitian yang berjudul “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Perpajakan Dan Kepatuhan Wajib Pajak Terhadap Penerimaan Pajak” yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Program Studi Akuntansi Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati. Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa skripsi ini takkan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.kom., M.Si. selaku Rektor Universitas Putera Batam.
2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Bapak Dr. Michael Jibrael Rorong, S.T., M.I.Kom.
3. Ketua Program Studi Akuntansi Bapak Ronald, B.AF., M.Com
4. Dosen pembimbing Bapak Dr. Syahril Effendi, S.E., M.Ak.,S.H, CTT.
5. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam.
6. Staff dan Instansi KPP Pratama Batam Selatan yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian di instansi tersebut.
7. kedua orang tua peneliti yakni Bapak Robert Joko Alamsyah & Ibu Monica Lipsiati yang telah memberi dukungan dan Motivasi
8. Serta ke 2 adik saya Teofilus Yeremias de lipbet & Terentian Yoel de lipbet yang selalu memberikan motivasi doa dan perhatian kepada peneliti sehingga skripsi dapat selesai tepat pada waktunya
9. Kepada Pacar peneliti Fransiskus Adriano Meno Mego yang selalu memberi support dalam penelitian
10. Tak lupa juga kepada Teman teman seperjuangan yang memberi dukungan dan saling megingat kan untuk batas deadline
Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas kebaikan dan selalu mencurahkan Rezeky serta kesehatan selau Amin

Batam, 31 Juli 2023



Tabitha Yesie De Lipbet



Universitas Putera Batam

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	
HALAMAN JUDUL	i
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. Rumusan Masalah.....	7
1.3. Tujuan Penelitian	7
1.4. Manfaat penelitian	7
1.4.1. Manfaat Teoritis.....	7
1.4.2. Manfaat Praktis	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Teori Dasar.....	10
2.1.1. Kesadaran wajib Pajak.....	10
2.1.1.1. Pengertian Kesadaran.....	10
2.1.1.2. Kesadaran wajib pajak akan perpajakan	10
2.1.2. Kualitas pelayanan pajak	12
2.1.2.1. Pengertian Kualitas pelayanan	12
2.1.2.2. Pengelompokan Pajak.....	14
2.1.3. Kepatuhan wajib pajak.....	14
2.1.3.1. Manfaat kepatuhan wajib pajak	15
2.1.4. Pengukuran Penerimaan pajak.....	16
2.2. Penelitian terdahulu	16
2.3. Kerangka pemikiran.....	17
2.4. Hipotesis Penelitian	18
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1. Desain Penelitian	20
3.2. Operasional Variabel	21
3.2.1. Variabel Independen	21
3.2.1.1. Kepatuhan wajib pajak (X1).....	21
3.2.1.2. Pelayanan perpajakan (X2).....	22
3.2.2. Variable Dependen.....	22
3.2.2.1. Penerimaan Pajak (Y)	23
3.3. Populasi dan sample.....	23
3.3.1. Populasi.....	24
3.3.2. Sample.....	24

3.4.	Teknik pengumpulan data.....	25
3.5.	Metode analisis Data.....	25
3.5.1.	Analisis Deskriptif	26
3.5.2.	Uji Kualitas Data.....	27
3.5.2.1.	Uji Validitas	27
3.5.2.2.	Uji Reabilitas	28
3.5.3.	Uji asumsi Klasik.....	28
3.5.3.1.	Uji Multikolinearitas.....	28
3.5.3.2.	Uji Heteroskedastisitas.....	29
3.5.4.	Analisa Model Regresi.....	29
3.5.5.	Koefisien Determinasi	29
3.5.6.	Uji Hipotesis	30
3.5.6.1.	Uji t	30
3.5.6.2.	Uji F	30
3.6.	Lokasi dan Jadwal penelitian	31
3.6.1.	Lokasi Penelitian.....	31
3.6.1.1.	Jadwal penelitian.....	31
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		
4.1.	Gambaran dan objek penelitian	33
4.2.	Profil Responden.....	33
4.2.1.	Profi dan jenis kelamin Responden.....	34
4.2.2.	Profil Umur Responden	34
4.2.3.	Tingkat pendidikan Responden.....	34
4.2.4.	Profil lama kerja Responden.....	35
4.2.5.	Pendapatan pertahun Responden	35
4.3.	Hasil penelitian	36
4.3.1.	Hasil deskriptif	36
4.3.2.	Hasil uji kualitas data.....	37
4.3.2.1.	Hasil uji validitas	37
4.3.3.	Hasil uji asumsi klasik	39
4.3.3.1.	Hasil uji Normalitas	39
4.3.3.2.	Hasil uji Multikolinearitas	40
4.3.3.3.	Hasil Uji Heteroskedastisitas	41
4.3.4.	Uji Hipotesis	41
4.3.4.1.	Hasil Uji Regresi Linear Berganda	41
4.3.4.2.	Hasil Analisis Koefisien Determinasi.....	43
4.3.4.3.	Hasil uji t.....	43
4.3.4.4.	Hasil Uji F.....	45
4.4.	Pembahasan.....	45
4.4.1.	Pengaruh Kesadaran wajib Pajak Terhadap Penerimaan Pajak.....	45
4.4.2.	Pengaruh Pelayanan perpajakan Terhadap Penerimaan Pajak.....	46
4.4.3.	Pengaruh Kepatuhan Wajib Pajak Terhadap Penerimaan Pajak.....	46
BAB V SIMPULAN & SARAN		
5.1.	Simpulan	48
5.2.	Saran	49
DAFTAR PUSTAKA		

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	18
Gambar 3.1 Desain Penelitian	20
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas pada Histogram.....	39
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas pada Normal P-Plot	39
Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas	41

DAFTAR TABEL

	Halaman
Table 1.1 Presentase realisasi SPT Tahun 2018-2022.....	6
Table 3.1 Kepatuhan wajib pajak	21
Table 3.2 Pelayanan Perpajakan.....	22
Table 3.3 Penerimaan Pajak	23
Table 3.4 Skala <i>liker</i>	27
Tabel 4.1 Responden berdasarkan jenis kelamin	33
Tabel 4.2 Responden berdasarkan jenis kelamin	34
Tabel 4.3 Responden berdasarkan usia	34
Table 4.4 Responden berdasarkan Tingkat pendidikan.....	35
Table 4.5 Responden berdasarkan Lama bekerja.....	35
Table 4.6 Responden berdasarkan Pendapatan pertahun	36
Table 4.7 Penelitian deskriptif.....	36
Table 4.8 kesadaran wajib pajak (X1).....	37
Table 4.9 Pelayanan perpajakan (X2)	38
Table 4.10 Penerimaan Pajak (Y).....	38
Table 4.11 Uji Multikolinearitas	40
Table 4.12 Uji Analisis Linear Berganda	42
Table 4.13 Hasil koefisien determinasi	43
Table 4.14 Uji t.....	44
Table 4.15 Uji F.....	45

DAFTAR RUMUS

	Halaman
Rumus 2.1 Penerimaan untuk pajak.....	16
Rumus 3.1 Rumus Slovin.....	24
Rumus 3.2 Program Momen	27
Rumus 3.3 Korelasi Berganda.....	27
Rumus 3.4 Uji Statis t	30
Rumus 3.5 uji statik f	30



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pajak merupakan kontribusi wajib kepada pemerintah dalam bentuk utang oleh orang atau badan yang memaksa. Menurut undang-undang perpajakan terbaru, membayar pajak sebenarnya bukan hanya kewajiban, tetapi juga hak setiap orang untuk berperan dalam pembiayaan negara dan pembangunan nasional. Meski sangat penting, masih banyak masyarakat yang tidak membayar pajak. Bahkan saat ini masih banyak penyimpangan dalam dunia perpajakan yang tentunya akan menimbulkan kerugian negara.

Selain itu, jika warga negara tidak membayar pajak, maka akan dikenakan sanksi administrasi perpajakan atau sanksi pidana perpajakan. Tentu saja, pengenaan sanksi ini akan disesuaikan dengan kesalahan atau kelalaian yang dilakukan oleh wajib pajak itu sendiri. Jadi, untuk menghindari sanksi pajak, usahakan untuk melakukan pembayaran pajak secara rutin. Jangan menunda membayar pajak atau tidak membayar pajak sama sekali.

Pajak adalah pengalihan kekayaan dari masyarakat ke kas negara dengan tujuan untuk membiayai seluruh pengeluaran secara teratur dan kelebihanannya digunakan untuk tabungan masyarakat yang merupakan sumber pembiayaan bagi investasi masyarakat. (Prof. Dr. H. Rochmat Soemitro SH, 2023)

Pajak juga merupakan wujud pengabdian dan partisipasi wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakan secara langsung dan bersama-sama dalam rangka pembiayaan negara dan pembangunan nasional.

Menurut Kamus Umum Bahasa Indonesia, istilah kepatuhan adalah: “Kepatuhan berarti ketundukan atau ketaatan terhadap ajaran perpajakan. Kepatuhan perpajakan dapat kita artikan sebagai ketaatan, ketundukan dan kepatuhan, serta kepatuhan terhadap peraturan perpajakan. *Bisnis dan Ekonomi Terapan vol.4 no.1 (September 2017) 30-44* 33 adalah Wajib Pajak yang tunduk dan patuh serta melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.” Selain itu, menurut para ahli, ada beberapa pengertian kepatuhan dalam masalah perpajakan.

Menurut (Susanto, 2005) Ketaatan berasal dari kata dasar patuh yang artinya patuh, suka menuruti perintah. Kepatuhan adalah tingkat kepatuhan pasien terhadap pengobatan dan perilaku yang disarankan oleh dokter atau pihak ketiga. Menurut (Notoatmodjo, 2003) kepatuhan adalah perubahan perilaku dari perilaku yang tidak mematuhi aturan menjadi perilaku yang mematuhi aturan. (Smeth, 2004) mengatakan bahwa kepatuhan adalah ketaatan atau pasrah pada tujuan yang telah ditetapkan.

Jenis kantor pelayan pajak di indonesia

1. KPP Besar

Pemberian pelayanan, pengarahan, dan pengawasan kepada wajib pajak di bidang pajak penghasilan, pertambahan nilai, penjualan barang kelas atas, dan pajak tidak langsung lainnya menjadi tanggung jawab kantor pajak pertama, KPP besar.

Empat kategori KPP besar bisa unik, yaitu:

- a. KPP WP Besar 1 di bidang jasa pertambangan dan jasa penunjang.
- b. KPP WP Besar 2 melayani sektor perdagangan, industri dan jasa.

- c. KPP WP Besar 3 yang melayani BUMN atau perusahaan negara di bidang industri
- d. KPP WP Besar 4 yang melayani BUMN atau BUMN di bidang tersebut jasa, serta Wajib Pajak orang pribadi atau swasta besar.

2. KPP Madya

Sesuai dengan bidang tugasnya yang dituangkan dalam RUU, KPP Madya bertugas memberikan pelayanan, pembinaan, dan pengawasan kepada wajib pajak di bidang PPN, PPh, PPnBM, dan pajak tidak langsung lainnya. Jenis kantor pajak ini melayani berbagai tugas.

- a. Merancang dan mengawasi barang hukum pajak
- b. Pemeliharaan formulir pajak, kuitansinya, dan penanganannya.
- c. Wajib Pajak yang memenuhi syarat.
- d. Nasihat pajak.

3. KPP Pratama

KPP Pratama, kantor pajak ketiga, bertugas membantu pengguna di bidang PPN, PPh, PPnBM, dan pajak tidak langsung lainnya dengan layanan, pengawasan, dan nasihatnya. Kantor pajak semacam ini juga memiliki kendali atas PBB dan Bea Perolehan Aset Tanah & Bangunan. Secara umum tugas KPP Pratama adalah:

- a. Mengumpulkan, mencari, dan mengolah data, yang meliputi penaksiran item PBB dan pengamatan potensi perpajakan, pengungkapan data perpajakan, dan pendokumentasian objek dan subjek pajak.
- b. Mengembangkan dan menjual barang hukum perpajakan.

c. Pengawasan surat-surat pajak, penerimaan dan pemrosesan surat pemberitahuan, serta penerimaan surat-surat lainnya

4. KPP Layanan pajak khusus

DJP juga membentuk 10 KPP baru, antara lain KPP BUMN, WP atau Wajib Pajak Badan & Orang Asing Asing, PMA, dan korporasi yang tercatat di BEI atau Bursa Efek Indonesia. KPP memiliki tujuan yang sama dengan jenis kantor pajak lainnya. Secara sederhana, KPP Khusus bertanggung jawab mengendalikan sejumlah Wajib Pajak Badan yang teridentifikasi.

Pemerintah menggunakan pajak sebagai alat untuk mencapai tujuannya secara langsung atau tidak langsung mendapatkan uang dari rakyat untuk menutupi biaya dan untuk mendorong pertumbuhan ekonomi regional dan nasional. Sistem perpajakan telah mengalami penyesuaian yang berulang-ulang seiring dengan perkembangan masyarakat dan negara, baik dalam bidang kenegaraan maupun dalam bidang ekonomi dan kemasyarakatan. Menurut (Nurcholis, 2005) Pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan kepada masyarakat oleh negara dan badan usaha milik negara untuk memenuhi kebutuhan pokoknya dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Sebelum reformasi pajak, semua tugas terkait pendapatan, terutama pengarsipan, pelaporan, dan pembayaran di kantor pajak, dilakukan secara manual. Kenyamanan sistem administrasi perpajakan yang modern juga dapat dimanfaatkan oleh pelayanan administrasi perpajakan. (Nita Rysaka, 2002)

Kepatuhan wajib pajak adalah ketika seorang wajib pajak harus mematuhi semua peraturan dan perundang-undangan perpajakan yang berlaku untuk

melaksanakan tugas perpajakannya dan menggunakan hak perpajakannya. Kepatuhan wajib pajak berdampak pada jumlah pajak yang terutang; seiring meningkatnya kepatuhan, demikian pula penerimaan pajak negara.

Pengetahuan perpajakan adalah pengetahuan dasar tentang undang-undang, peraturan, dan tata cara perpajakan yang benar bagi wajib pajak. Kalau sudah mengenal kewajiban sebagai wajib pajak sampai pada kesimpulan manfaat membayar pajak, saya bisa merasakannya: Wajib Pajak akan menunaikan hak dan kewajiban perpajakannya. (Dewi kusuma, 2016)

Kepatuhan wajib pajak merupakan isu utama di seluruh wilayah khususnya di Kota Batam. karena jika wajib pajak tidak patuh menimbulkan keinginan untuk melakukan suatu tindakan seperti menghindari, penyelundupan dan penggelapan pajak. Kepatuhan wajib pajak sering disebabkan untuk diketahui oleh sebagian besar wajib pajak. dalam hal pajak dan persepsi wajib pajak dan petugas pajak masih rendah. Kebanyakan pembayar pajak menyang pengetahuan pajak dari petugas pajak. selain itu ada juga yang diambil dari media dan media cetak, serta formasi pajak oleh karena itu di tingkat pendidikan dari SD sampai perguruan tinggi belum ada sosialisasi tentang pajak secara menyeluruh. kecuali yang melakukannya Kepatuhan wajib pajak spesialis pajak umumnya dipengaruhi oleh pelayanan di pembayar pajak. Penerapan hukum pajak. pemeriksaan pajak. dan tarif pajak. 1

Pajak bersifat dinamis dan mengikuti perkembangan kehidupan masyarakat dan perekonomian negara dan masyarakat. Tuntutan untuk penerimaan yang lebih besar, Perbaikan dan perubahan mendasar di segala aspek perpajakan menjadi alasannya melakukan reformasi perpajakan dari waktu ke waktu dalam bentuk

perbaikan kebijakan fiskal dan sistem administrasi pajak, sehingga basis pajak dapat lebih diperluas, sehingga potensial penerimaan pajak yang tersedia dapat dipungut secara optimal

Hal-hal yang mempengaruhi tinggi rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak kesadaran wajib pajak untuk membayar tepat waktu. kesadaran pajak timbul pada wajib pajak terlepas dari hukuman perpajakan sedangkan kepatuhan perpajakan timbul karena mengetahui keberadaannya denda pajak. Karena itu, sulit membedakan wajib pajak yang patuh kewajiban perpajakan yang hanya berupa kesadaran atau kepatuhan perpajakan.

Table 1.1 Presentase realisasi SPT Tahun 2018-2022

No	Tahun	Presentase Realisasi
1.	2018	71,1%
2	2019	73,06%
3	2020	77,63%
4	2021	84,07%
5	2022	83,02%

Sumber: Pelaporan pembayaran SPT DJP 2023

Sepanjang tahun 2022, telah terealisasi 83,02% kepatuhan masyarakat atau wajib pajak dalam hal penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) dan penyampaian pembayaran pajak. Semester Januari 2023, Suryo Utomo, Dirjen Pajak Kementerian Keuangan, membawa laporan ini.

Target SPT tahun 2022 mencapai 19 juta wajib pajak atau 1,65 juta wajib pajak badan dan 17,35 juta wajib pajak perorangan tahun 2022. Hanya 15,8 juta laporan yang akan dilaporkan dalam SPT tahun 2022 jika tingkat kepatuhan 83,2%.

Jumlah Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan (PPh) yang diterima selama satu tahun pajak dibandingkan dengan jumlah wajib pajak terdaftar yang wajib SPT pada awal tahun untuk menghitung surat keterangan kepatuhan.

Hal ini menurut penulis perlu dikaji untuk meningkatkan kesadaran wajib pajak terhadap permasalahan dan mengatasi segala kekurangan guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak, oleh karena itu tertarik untuk menyelesaikan penelitian dengan judul tersebut. **PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, PELAYANAN PERPAJAKAN DAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK TERHADAP PENERIMAAN PAJAK PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK KOTA BATAM**

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang telah penulis uraikan di atas, maka rumusan Masalah yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pelayanan perpajakan di KPP kota batam?
2. Faktor yg menghambat kesadaran dan kepatuhan wajib pajak terhadap KPP kota Batam?

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian yang akan dikaji ini adalah:

1. Untuk menganalisis pelayanan perpajakan di KPP kota batam
2. Untuk menganalisis faktor yg menghambat kesadaran dan kepatuhan wajib pajak terhadap KPP kota Batam

1.4. Manfaat penelitian

Adapun manfaat dari penelitian yang akan dikaji ini adalah:

1.4.1. Manfaat Teoritis

Anggaran yang terkait dengan kepentingan dan pembangunan negara akan diuntungkan dari penelitian ini. Pajak berfungsi sebagai sarana pembiayaan

pengeluaran pemerintah sebagai sumber penerimaan negara. Pajak digunakan untuk mendanai pertumbuhan dan kegiatan rutin pemerintah.

1.4.2. Manfaat Praktis

1. .Bagi mahasiswa

Diharapkan dapat memberikan manfaat dan tambahan pengetahuan serta wawasan bagi mahasiswa S1 Akuntansi khususnya di bidang perpajakan.

2. Bagi Direktorat Jenderal Pajak

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan masukan bagi Direktorat Jenderal Pajak untuk lebih baik lagi dalam melakukan inovasi guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Teori Dasar

(Koentjaraningrat, 1973) memberikan gambaran tentang penelitian ilmu sosial sebagai berikut: Segala upaya berdasarkan disiplin ilmu untuk mengumpulkan, mengklasifikasikan, mengevaluasi, dan menafsirkan data dan hubungan antara fakta tentang alam, masyarakat, lingkungan, perilaku, dan jiwa manusia dianggap penelitian ilmu sosial dan humaniora . dalam upaya untuk menemukan dasar-dasar pengetahuan dan strategi baru.

2.1.1. Kesadaran wajib Pajak

2.1.1.1. Pengertian Kesadaran

Menurut (Atkinson, 1994) dan (Kurniawan, 2009) Kesadaran diratakan kewaspadaan individu saat ini untuk rangsangan eksternal dan internal, yaitu peristiwa lingkungan dan sensasi tubuh, memori dan pikiran. Tapi berbeda pendapat dengan (Gozali, 1976) Dikatakan bahwa terlibat dalam kegiatan sosial membutuhkan kemauan untuk melakukan apa saja. Perasaan bahwa wajib pajak harus rela membayar pajak tanpa syarat atau dengan paksaan karenanya berkembang dari dalam diri wajib pajak sebagai akibat dari persepsinya tentang perpajakan.

2.1.1.2. Kesadaran wajib pajak akan perpajakan

Masyarakat perlu menyadari statusnya sebagai negara berperang namun tetap tunduk pada UUD 1945 sebagai hukum tertingginya. (Suardika, 2007). Adapun indikator yang digunakan dalam menilai pemahaman wajib pajak atas kepatuhan menurut (Bakrin, 2006) yaitu:

1. telah mengetahui fungsi pajak dan bahwa membayar pajak merupakan salah satu cara pemerintah memperoleh pendapatan untuk membiayai pelaksanaan peran dan fungsi bulanannya
2. Wajib Pajak memahami bahwa agar pemerintah dapat bertahan dan memenuhi tugasnya, diperlukan dana umum. Mereka juga menyadari bahwa pajak adalah salah satu sumber pendanaan utama bagi negara secara keseluruhan.

Kesadaran adalah kondisi kesadaran atau pengetahuan. di jalan raya Ketika seorang wajib pajak menyadari kewajiban dan hak perpajakannya, dia dikatakan dalam keadaan sadar. Kesadaran wajib pajak terhadap peningkatan kontribusi sektor pajak sebagai sumber penerimaan negara diperlukan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Nugroho, 2006)

Pertumbuhan pendapatan pajak merupakan tantangan bagi pemerintah, yang secara hukum diizinkan untuk memungut pajak. Kami membutuhkan sesuatu yang lain untuk meningkatkan kepatuhan pajak karena pemerintah dalam hal ini tidak memiliki alasan psikologis untuk memaksa orang membayar pajak yang diwajibkan secara hukum. Akibat banyaknya kasus suap yang terungkap di bidang perpajakan, tingkat kepercayaan masyarakat terhadap petugas pajak semakin menurun, khususnya wajib pajak. Akibatnya, keterampilan wajib pajak hilang, yang mendorong mereka untuk terlibat dalam penggelapan dan penghindaran pajak. Bayar pajak (asri, 2009) di katakan kesadaran muncul apa bila:

1. Mengetahui undang-undang dan ketentuan perpajakan
2. Memahami bagaimana pajak digunakan untuk mendanai pemerintah

3. Menghitung, membayar, dan melaporkan pajak dengan sukarela dan benar adalah persyaratan untuk memenuhi kewajiban perpajakan.

Kurangnya pemahaman Wajib Pajak dapat diindikasikan dengan tidak pahamnya cara memungut penerimaan negara sesuai dengan yang diinginkannya setiap tahun. Meskipun untuk penelitian (Priyantini, 2008)

2.1.2. Kualitas pelayanan pajak

2.1.2.1. Pengertian Kualitas pelayanan

Kurangnya kesadaran untuk mencapai penerimaan pajak negara sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan dari tahun ke tahun dapat dimanfaatkan untuk menunjukkan masih rendahnya kesadaran wajib pajak. Antitesis penelitian adalah definisi dari kualitas pelayanan menurut (Parasuraman, 1985)

Layanan diyakini berkualitas tinggi dan memuaskan jika kualitas yang dirasakan sebanding atau lebih unggul dari layanan yang diharapkan, dan sebaliknya. Pelayanan publik yang ditetapkan berkualitas adalah yang lebih efektif, efisien, dan bertanggung jawab.

Dari definisi ini, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah ukuran citra yang diakui oleh masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan orang puas atau tidak puas. Kualitas jasa/pelayanan sebagai ukuran seberapa baik tingkat pelayanan yang diberikan mampu sesuai harapan pelanggan.

Menurut Parasuraman (1985) menyatakan bahwa ada lima dimensi kualitas layanan, yaitu:

1. Tangibles (bukti fisik), terutama bukti nyata, adalah bentuk demonstrasi pertama yang dapat diberikan oleh perusahaan pemasok jasa, seperti yang

ditampilkan oleh layar bangunan, fasilitas fisik terkait, peralatan, dan efisiensi karyawan.

2. Keandalan, istilah mengacu pada kapasitas penyedia layanan untuk memenuhi janji dengan cara yang cepat, akurat, dan memuaskan.
3. Responsiveness (kapasitas), mengacu pada kemauan dan kemampuan karyawan untuk membantu klien dan memberikan layanan yang cepat dan tanggap.
4. Kepastian bahwa staf akan mampu memberikan pelayanan yang berkualitas dapat diberikan melalui pengetahuan dan keterampilan mereka.
5. Karyawan yang menunjukkan empati mampu mengungkapkan persyaratan interpersonal untuk memahami pelanggan. Kualitas pelayanan ini dapat diartikan sebagai tingkat kepuasan tamu atau pelanggan.

Hasil ini dapat digunakan untuk menilai tingkat kepuasan pengunjung secara keseluruhan serta jumlah atau jenis layanan yang disukai pelanggan. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan konsumen dan disesuaikan dengan preferensi mereka. Namun, kualitas layanan semacam ini dapat dikategorikan sebagai layanan yang sangat berkualitas atau memuaskan jika mampu memenuhi kebutuhan pelanggan yang bersangkutan. (Agustin & Putra, 2019: 60).

DJP ini memberikan pelayanan di bidang perpajakan dalam rangka pemenuhan kewajiban perpajakannya. Karena pemerintah yang melaksanakan pajak pelayanan memiliki tujuan yang cukup untuk kebutuhan penduduk atau untuk

pelaksanaan undang-undang dan tidak berorientasi pada keuntungan, ia menawarkan pelayanan publik. (Subarkah & Dewi, 2017: 61).

2.1.2.2. Pengelompokan Pajak

(Hidayat & Purwana, 2017: 23) menjelaskan beberapa klasifikasi pajak, yang diklasifikasikan sebagai:

1. Pajak berdasarkan golongan
 - a. Pajak langsung, atau pajak yang harus diserahkan baik kepada negara maupun kepada diri sendiri. Pajak yang dikenakan secara administratif berulang kali dalam jangka waktu tertentu bersifat pribadi; mereka tidak dapat dianggap sebagai beban perusahaan yang bersangkutan.
 - b. Pajak tidak langsung adalah pajak yang dapat dibebankan kepada pihak ketiga. Ini terjadi setiap kali ada kondisi atau kegiatan, seperti penyerahan barang yang nyata.
2. Pajak secara alami
 - a. Pajak Objektif, adalah pajak yang didasarkan pada objek yang tidak dipersalahkan dikenakan pajak, baik dalam negeri maupun luar negeri, misalnya bea meterai.
 - b. Pajak subyektif, adalah pajak berdasarkan WP atau bisa ditetapkan dengan ketentuan WP yang berkaitan dengan materi.

2.1.3. Kepatuhan wajib pajak

Kepatuhan wajib pajak dimaknai sebagai keadaan dimana wajib pajak taat dan memiliki kesadaran dalam memenuhkan kewajiban pajak (Devano, 2006) dan tercermin dari situasi sebagai berikut:

1. Wajib pajak berusaha memenuhi ketentuan peraturan perundang-undangan
2. Mengisi pajak formulir dengan lengkap
3. Menghitung dengan benar pajak terutang
4. Membayar pajak terutang tepat waktu

Kepatuhan wajib pajak adalah suatu kondisi yang dipenuhi wajib pajak semua kewajiban pajak dan menggunakan hak perpajakannya (Rahayu, 2010)

2.1.3.1. Manfaat kepatuhan wajib pajak

Keuntungan bagi wajib pajak antre adalah diberikan batas waktu penawaran SKPPKP paling lambat 1 bulan dan 3 bulan setelah wajib pajak mengajukan permohonan kelebihan pembayaran yang diterima masing-masing untuk PPN dan PPh, tanpa perlu pemeriksaan dan pemeriksaan DJP (Rahayu, 2013). SKPPKP menerapkan kebijakan percepatan penerbitan PPN maksimal 7 hari dan PPh maksimal 2 bulan.

Secara umum Kepatuhan adalah wajib Pajak adalah tindakan ketaatan dan mengetahui urutan pembayaran dan masa pelaporan kewajiban perpajakan dan formulir wajib pajak tahunan sekelompok orang dan/atau modal adalah bisnis yang sesuai ketentuan perpajakan yang berlaku. Ketaatan Pajak adalah salah satu pendukungnya mampu meningkatkan pendapatan asli daerah.(Aprilia, 2022)

Informasi wajib pajak berdampak pada seberapa patuh wajib pajak terhadap kewajiban perpajakannya. Kesadaran pajak mengacu pada kemampuan wajib pajak untuk memenuhi tanggung jawab perpajakannya sendiri, seperti mendaftar, menghitung berapa pajak yang dibutuhkan, membayarnya, dan melaporkannya. Ketika wajib pajak sudah menyadari hal ini, maka kepatuhan mereka dalam

membayar pajak menjadi lebih baik. Perencanaan dapat terjadi karena pendapatan sektor pajak negara juga meningkat.

2.1.4. Pengukuran Penerimaan pajak

Yakni perbandingan realisasi penerimaan dan target penerimaan. (Mudrajat kuncoro, 2013) menyebutkan rasio penerimaan pajak bias dihitung dengan rumus:

$$\frac{\text{Realisasi penerimaan Pajak target}}{\text{Penerimaan pajak}} \times 100\%$$

rimaan untuk pajak

2.2. Penelitian terdahulu

Penelitian berikut ini, sebagai referensi penelitian yang penulis gunakan, ditawarkan untuk lebih mengelaborasi landasan teori dan latar belakang yang telah disebutkan oleh penulis pada awal penelitian ini.

Penelitian menurut (Rossa, 2018) Kepatuhan merupakan perilaku baik pribadi yang membantu tercapainya tujuan ketaatan. Perilaku manusia yang dikenal sebagai kepatuhan mencakup kepatuhan terhadap aturan, instruksi, prosedur, dan bentuk disiplin yang telah ditetapkan.

Berdasarkan penelitian Setiawan (2008), Kesadaran terhadap kewajiban perpajakan oleh wajib pajak pada dasarnya menumbuhkan pola pikir kritis dengan ketaatan, kedisiplinan, dan kebajikan lainnya. Ukuran terbaik tingkat kepatuhan wajib pajak ,Faktor terpenting adalah tingkat kepatuhan dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan Pajak (SPT) tepat waktu dan akurat setiap tahun dan setiap periode. Diperkirakan tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan dan memenuhi kewajiban perpajakannya akan semakin tinggi dengan semakin tinggi

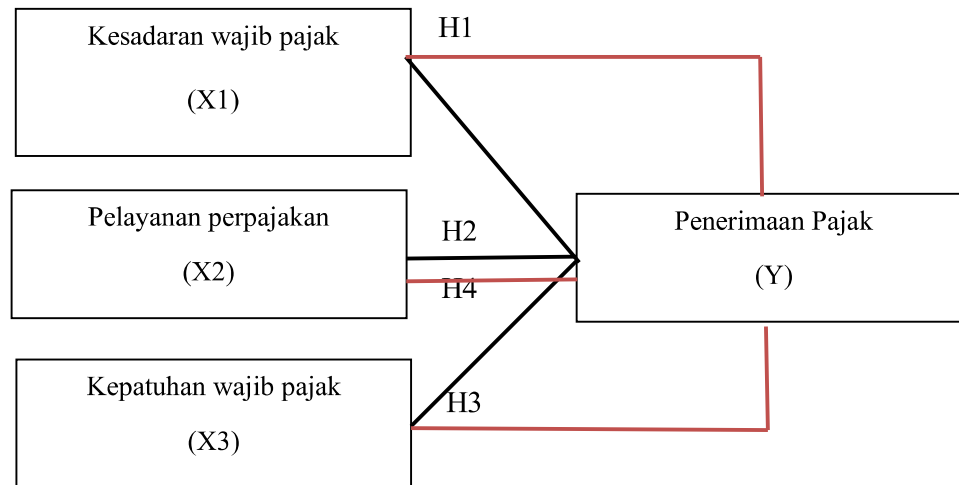
tingkat ketepatan dalam menyetor dan menyampaikan surat pemberitahuan (SPT) secara benar dan tepat waktu.

Pengertian pelayanan pajak menurut (Theresia, 2011) yang dilakukan oleh KPP dalam upaya memenuhi kebutuhan wajib pajak dengan tetap melaksanakan ketentuan perundang-undangan disebut dengan Quality of Service. Tujuan ini adalah untuk menjaga kepuasan wajib pajak, yang diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Alat valuasi yang digunakan di KPP Pratama Majalaya, menurut penelitian (Aprilianti 2018), sangat meningkatkan penerimaan PPN. Itu harus dilakukan dengan proses penilaian diri yang telah dilakukan. Nilai penerimaan PPN dapat meningkat seiring dengan meningkatnya kepercayaan wajib pajak terhadap prosedur pemungutan pajak DJP. Pemeriksaan pajak dan pemungutan pajak memiliki pengaruh yang kecil terhadap penerimaan PPN. Penerimaan PPN dapat turun atau naik saat pemeriksaan pajak dinilai tinggi. Sebaliknya, meskipun kegiatan pemungutan pajak berkurang, penerimaan PPN akan meningkat.

2.3. Kerangka pemikiran

Penulis memaparkan pola pikir yang dapat membantu dalam memahami variabel penelitian dalam rangka jelaskan ide-ide berikut yang akan digunakan sebagai panduan dalam menyelesaikan penelitian ini:



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

2.4. Hipotesis Penelitian

Untuk memahami beberapa pemikiran yang akan menjadi panduan dalam melakukan penelitian ini, penulis menawarkan mentalitas yang dapat membantu dalam mengetahui variabel penelitian:

H1: Penerima pajak memperoleh pengetahuan dari wajib pajak secara keseluruhan.

H2: Pelayanan pajak berdampak langsung terhadap penerimaan dari pajak.

H3: Penerimaan pajak dapat dipengaruhi oleh kepatuhan wajib pajak

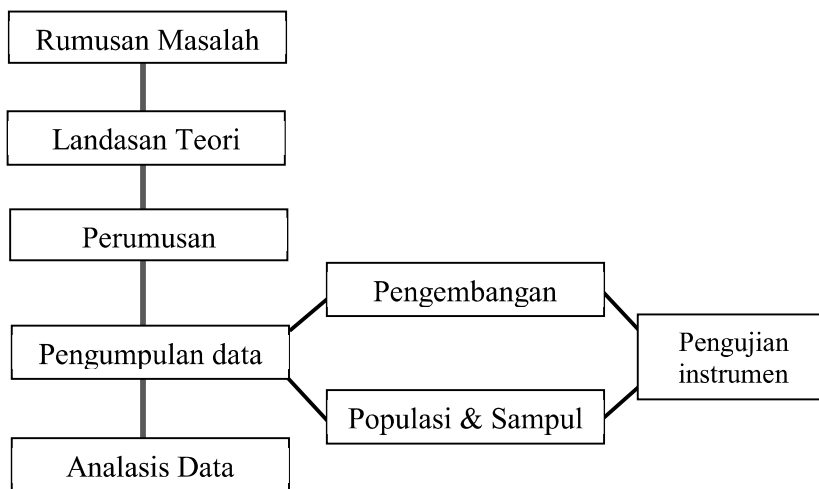
H4: Penerimaan pajak dipengaruhi oleh kesadaran, pelayanan, dan kepatuhan wajib pajak secara bersamaan.



BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Desain Penelitian

Desain penelitian adalah prosedur yang secara teknis digunakan sebagai proses ilmiah yang dilakukan sebagai upaya dalam ranah pengetahuan sains untuk mengumpulkan fakta dan prinsip, menurut (Martono, 2011) Perencanaan penelitian harus dilakukan ketika mengembangkan penelitian agar berhasil. Ada berbagai pendekatan yang tersedia, dan yang dipilih sangat bergantung pada protokol, sumber daya, dan desain penelitian yang digunakan. Sesuai dengan kondisinya, desain penelitian merupakan prosedur yang memerlukan pelaksanaan dan perencanaan dalam pelaksanaan dan risiko penelitian yang sedang berlangsung. Desain penelitian adalah proses yang membutuhkan bagan dan operasi saat melakukan prosedur ilmiah selama praktik penelitian.



Gambar 3.1 Desain Penelitian

3.2. Operasional Variabel

Operasi variabel adalah prosedur yang sangat terspesialisasi yang digunakan oleh para ilmuwan untuk melakukan struktur yang memungkinkan mereka mengulangi pemeriksaan menggunakan pendekatan yang sama atau menyempurnakannya. Seperti yang ditunjukkan oleh (V.Wiratna Sujarweni, 2015)

3.2.1. Variabel Independen

Menurut (Grahita Chandrarin, 2018) Variabel dependen adalah salah satu dari beberapa faktor minat yang bergantung pada bidang minat utama peneliti. Juga, kata-kata variabel dependen, variabel efek, dan variabel dependen yang terpengaruh juga digunakan.

3.2.1.1. Kepatuhan wajib pajak (X1)

Menurut (Susanto, 2012) Yang dimaksud dengan “kepatuhan wajib pajak” adalah upaya yang sungguh-sungguh untuk mengedukasi masyarakat, terutama wajib pajak, tentang bagaimana menggunakan informasi perpajakan dengan cara yang sesuai dengan DJP.

Lima item yang tercantum di bawah ini digunakan untuk mengukur variabel kepatuhan wajib pajak dalam hal ini:

Table 3.1 Kepatuhan wajib pajak

Variable	Definisi operasional	Indikator	Skala
Kepatuhan wajib Pajak (X1)	Perpajakan untuk sosialisasi adalah upaya. selesai pakai berikan informasi kepada wajib pajak tentang segala sesuatu yang relevan dengan pengertian kebijakan atau cara perpajakan yang baik.	Proses sosialisasinya lugas dan jujur.	<i>Likert</i>
		Sosialisasi bermanfaat bagi masyarakat secara umum menggunakan pembayar pajak untuk memahami keuntungan pajak nasional.	<i>Likert</i>
		Wajib Pajak mengetahui baik pengisian maupun pelaporan SPT.	<i>Likert</i>

		Batas waktu penyampaian SPT harus dipahami.	<i>Likert</i>
--	--	---	---------------

Sumber: (Veronika, 2015)

3.2.1.2. Pelayanan perpajakan (X2)

Metode untuk membantu pembayar pajak dengan cara tertentu yang membutuhkan kebijaksanaan dan hubungan dengan orang lain untuk memberikan kesuksesan dan kebahagiaan.(Bayu kuncoro, 2015)

Table 3.2 Pelayanan Perpajakan

Variable	Definisi operasional	Indikator	Skala
Pelayanan Perpajakan (X2)	metode untuk membantu pembayar pajak dengan cara tertentu yang membutuhkan kebijaksanaan dan hubungan dengan orang lain untuk memberikan kesuksesan dan kebahagiaan.	Terhadap praktek pelayanan oleh wajib pajak. Wajib Pajak yang tidak mengungkapkan peredarannya dengan cara yang diwajibkan, seperti dengan mencatat penghasilan sebagai utang, menurunkan harga jual dari harga semula, atau tidak menyatakan jumlah penjualan secara riil, pada umumnya merupakan pelanggaran hukum.	<i>Likert</i>
		Sistem dan struktur KPP semakin membaik setiap tahun sebagai hasil dari kemajuan informasi dan teknologi terkini.	<i>Likert</i>

3.2.2. Variable Dependen

Variabel dependen disebut sebagai variabel reperkusi, kriteria, atau output. atau variabel dependen, yang eksak. Variabel dependen adalah yang berdampak atau berpengaruh karena ada variabel yang terpisah.

3.2.2.1. Penerimaan Pajak (Y)

Kepatuhan Wajib Pajak merupakan variabel yang relevan. Menurut (Wardani, 2015) penulis menggunakan beberapa indikator dalam penelitian ini yang merupakan salinan dari indikator tersebut, antara lain sebagai ukuran kepatuhan wajib pajak.

Table 3.3 Penerimaan Pajak

Variable	Definisi operasional	Indikator	Skala
Penerimaan Pajak (Y)	Wajib Kepatuhan Pajak adalah pelaksanaan pajak internal yang diperlukan untuk memenuhi semua persyaratan perpajakan serta Menggunakan hak perpajakan dengan teguh menjunjung tinggi pengenaan peraturan	Pajak yang wajib dicatat atau disimpan dalam pembukuan harus akurat.	<i>Likert</i>
		Wajib pajak wajib menyerahkan pajak yang terutang.	<i>Likert</i>
		Wajib Pajak bertanggung jawab atas pelaksanaan penghitungan dan pelaporan pajak dalam SPT secara akurat dan tepat waktu.	<i>Likert</i>
		Kewajiban membayar kembali pajak yang belum dibayar lunas.	<i>Likert</i>
		Setiap masyarakat yang telah memenuhi persyaratan wajib mendaftarkan sebagai wajib pajak pada KPP di sekitar tempat kerjanya.	<i>Likert</i>

Sumber: (Wardani 2015)

3.3. Populasi dan sample

3.3.1. Populasi

(Prof.Dr. Sugiyono, 1998) Deskripsi definisi Sebuah keputusan dapat dicapai tentang populasi berdasarkan sifat-sifatnya. Populasi sampel penelitian adalah 83.506 WPOP yang terdaftar sebagai wajib pajak SPT di KPP Pratama Batam Utara.

3.3.2. Sample

Sampel, yaitu sampel yang mewakili populasi yang dapat dijangkau adalah populasi yang dijadikan sampel. Sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini tergantung pada strategi yang digunakan. Pada dasarnya, ada dua macam metode pengambilan sampel: pengambilan sampel non-probabilitas dan pengambilan sampel probabilitas. (Nana Sudjana, 2004)

Berdasarkan data yang diperoleh penulis mengenai jumlah WPOP yang terdaftar sebagai wajib pajak, maka sampel penelitian dipilih dengan menggunakan metode basic random sampling yaitu pemilihan sampel secara acak tanpa memperhitungkan letak geografis populasi. Rumus Slovin, dengan tingkat kesalahan 10%, digunakan untuk menentukan ukuran sampel untuk pengambilan sampel.

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Rumus 3.1 Rumus Slovin

Keterangan :

n = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi

e = presentase kesalahan

$$n = \frac{83.506}{1+83.506 \cdot 0,1^2}$$

$$n = \frac{83.506}{836}$$

$n = 99,88$ dibulatkan menjadi 100

Berdasarkan perhitungan, 100 Wajib Pajak dipilih secara acak dari populasi sebanyak 83.506 sampel, dan tingkat kesalahannya adalah 10%.

3.4. Teknik pengumpulan data

Variabel dalam penelitian ini dikuantifikasi, dan analisis dilakukan dengan menggunakan metode statistik. Karena penggunaan sampel yang representatif dari populasi dan penggunaan kuesioner yang dikirimkan melalui email kepada peserta, penelitian ini masuk dalam kategori survei. Berkenaan dengan jumlah WPOP yang terdaftar sebagai syarat pengajuan SPT

Penelitian ini menggunakan data sekunder dari KPP Pratama Batam Utara di samping data primer dari survei yang diberikan kepada partisipan. Kuesioner adalah metode pengumpulan data yang digunakan. Sejumlah pertanyaan tentang isu-isu yang berkaitan dengan objek penelitian dimasukkan dalam kuesioner yang diedarkan. Dalam hal ini, 65 Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Pratama Batam Utara menerima kuesioner. Ada petunjuk cara pengisian kuesioner untuk memudahkan responden dalam menjawab.

3.5. Metode analisis Data

Analisis data adalah proses yang mengikuti pengumpulan data dari semua responden atau sumber data lainnya. Analisis ini dilakukan dengan mengkategorikan data ke dalam kategori yang berbeda berdasarkan jenis

responden, tabulasi data berdasarkan variabel dari semua responden, menyajikan data untuk setiap variabel penelitian, menggunakan perhitungan untuk menguji hipotesis yang diajukan, dan menggunakan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah yang berbeda. Pada Penulis penelitian ini menggunakan statistik deskriptif.

3.5.1. Analisis Deskriptif

Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk mendeskripsikan data yang telah dikumpulkan, dirangkum pada elemen kunci yang terkait dengan data, kemudian dianalisis dengan fokus untuk menjelaskan data sebagaimana telah dikumpulkan, tanpa ada upaya untuk menyimpulkan kesimpulan yang dapat digeneralisasikan atau diturunkan.

Tujuan dekripsi ini adalah untuk menawarkan angka atau persentase yang sesuai. Studi ini dilakukan dengan menggunakan program bernama SPSS 22. Aplikasi ini menjalankan beberapa tes pada Data yang dikumpulkan akan dinilai untuk memberikan gambaran luas tentang bagian, dampak, atau keterkaitan antara variabel independen dan variabel dependen.

Pengaruh sosialisasi pajak dan denda terhadap kepatuhan pelaporan SPT Tahunan WPOP dikaji dalam penelitian ini menggunakan skala Likert untuk menilai tanggapan peserta, baik menguntungkan maupun merugikan. Akan ditentukan variabel mana yang akan menjadi indikator variabel, dan indikator yang berkaitan dengan variabel tersebut akan menjadi tolok ukur untuk menghasilkan poin instrumen.(Prof.Dr. Sugiyono, 1998)

Termasuk dalam daftar di bawah ini adalah skala Likert dengan skor mulai dari 1 hingga 5.

Table 3.4 Skala liker

Jawaban	Skor
Sangat setuju	5
Setuju	4
Cukup	3
Tidak setuju	2
Sangat tidak setuju	1

Sumber : (Prof.Dr. Sugiyono, 1998)

3.5.2. Uji Kualitas Data

Tujuan dari pengujian ini adalah untuk memeriksa apakah instrumen telah digunakan dengan benar dan akurat karena validitas dan reliabilitas pengolahan data dapat mempengaruhi hasil temuan peneliti.

3.5.2.1. Uji Validitas

Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui keakuratan kuesioner yang secara internal digunakan sebagai cara standar untuk mengukur suatu variabel. Kuesioner yang valid dapat digunakan sebagai alat ukur dan sebaliknya, kuesioner yang tidak valid tidak dapat digunakan sebagai alat ukur dan harus diganti atau dibongkar.

$$r_{xy} = \frac{\sum xy}{\sqrt{(\sum x^2)(\sum y^2)}}$$

Rumus 3.2 Program Momen

Keterangan :

r_{xy} = Koefisien korelasi

\sum = Huruf Yunani yang disebut “sigma” dan mempunyai arti jumlah

X = Skor variabel X

Y = Skor variabel Y

$$r = \frac{n\sum - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{n\sum x^2 - (\sum x)^2\}\{n\sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

Rumus 3.3 Korelasi Berganda

Keterangan :

R_{yx1x2} = korelasi antara X1 dengan X2 secara bersama-sama dengan Y

r_{yx1} = korelasi product moment antara X1 ke Y

r_{yx2} = korelasi product moment antara X2 ke Y

r_{x1x2} = korelasi product moment antara X1 ke X2

Alat yang digunakan untuk mengevaluasi validitas penelitian ini adalah metode korelasi Pearson dengan menggunakan SPSS 22. Metode korelasi Pearson membandingkan hasil setiap item dengan hasil keseluruhan. (Wibowo, 2012)

3.5.2.2. Uji Reabilitas

Uji reliabilitas menurut (Wibowo, 2012) menunjukkan tingkat keakuratan suatu alat ukur. Tujuan tes ini adalah untuk menentukan dan mengukur tingkat konsistensi. Cronbach's alpha adalah teknik pengukuran reliabilitas instrumen yang digunakan dalam penelitian ini. Pendekatan kedalaman pengambilan keputusan untuk tes ini menggunakan cutoff 0,6. Instrumen dianggap dapat dipercaya jika alfa Cronbach lebih besar dari 0,6.

3.5.3. Uji asumsi Klasik

Setelah berhasil mengumpulkan data, terlebih dahulu akan diperiksa untuk memahami dan menentukan kebutuhan data sebelum digunakan untuk mengevaluasi hubungan antar variabel. Uji asumsi konvensional berusaha memberikan kepastian apakah persamaan regresi yang diturunkan konstan dan konsisten. Oleh karena itu, sebelum dilakukan analisis regresi linier berganda, terlebih dahulu dilakukan uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas. Hanya tiga uji asumsi umum yang digunakan karena data yang digunakan dalam penelitian ini bukan data deret waktu. (Prof.Dr. Sugiyono, 1998)

3.5.3.1. Uji Multikolinearitas

Pengujian ini menunjukkan bahwa sebagian atau seluruh variabel bebas dari beberapa model arus memiliki hubungan linier yang spesifik dan ideal. Karena multikolinearitas, kesalahan standar dan koefisien regresi tidak jelas. melencengkan makna dari sesuatu.

3.5.3.2. Uji Heteroskedastisitas

mengevaluasi tingkat signifikansi. Uji heteroskedastisitas digunakan untuk variabel dependen regresi residual dan variabel independen x , yang keduanya termasuk nilai absolut yang tidak standar. tidak akan terjadi jika hasil uji signifikan ($r > 0,05$), sedangkan heteroskedastisitas masih dapat dinyatakan terjadi walaupun hasil uji tidak signifikan ($r > 0,05$) (V.Wiratna Sujarweni, 2015)

3.5.4. Analisa Model Regresi

Dalam hal struktur dan substansi teknisnya, analisis regresi linier berganda pada dasarnya dianggap sebagai analisis yang sangat mirip dengan analisis regresi linier dasar. Sederhananya, analisis ini berbeda karena ada variabel independen tambahan, yang dalam hal ini berfungsi sebagai faktor penjelas. Variabel dependen dalam analisis dapat berupa sejumlah variabel nilai. Ada rumus untuk regresi linier di (Wibowo, 2012) Ganda berikut akan digunakan:

- $Y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + b_nx_n + \dots + e$
- Y = variabel dependen
- a = konstanta
- b = koefisien determinasi
- X = variabel independen
- e = error term

3.5.5. Koefisien Determinasi

Koefisien ini, dikenal sebagai R^2 , merupakan metrik penting dalam analisis regresi. Kemampuan variabel terikat ditunjukkan dengan penentuan R^2 . Tujuan pengujian ini adalah untuk mengetahui seberapa kuat pengaruh faktor independen

terhadap variabel dependen. Nilai R^2 adalah proporsi dari semua variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh variabel independen. Dia menjelaskan Menurut (V.Wiratna Sujarweni, 2015) proporsi total variasi variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh variabel independen akan meningkat seiring dengan meningkatnya nilai R^2 .

3.5.6. Uji Hipotesis

3.5.6.1. Uji t

Tes ini menunjukkan sejauh mana variabel independen mempengaruhi cara penggunaan variabel dependen. Dapat dikatakan variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen jika tingkat signifikansinya 0,05. Oleh karena itu, hipotesis diterima jika nilai signifikansinya 0,05 atau kurang; jika tidak, itu ditolak.

$$t = \frac{\bar{x} - \mu}{S / \sqrt{n}}$$

Rumus 3.4 Uji Statis t

3.5.6.2. Uji F

Pengujian ini bertujuan untuk menunjukkan bahwa variabel independen memiliki pengaruh terhadap variabel dependen. Dengan mempertimbangkan nilai signifikansi model regresi yang menunjukkan bahwa variabel independen mempengaruhi variabel dependen jika nilai signifikansi kurang dari 0,05 maka signifikansi model dinilai dengan simulasi.

(Prof.Dr. Sugiyono, 1998) mengusulkan rumus uji F yang penulis gunakan dalam karya ini, yaitu sebagai berikut:

$$F = \frac{R^2 / (n - 1)}{(1 - R^2) / (n - k)}$$

Rumus 3.5 uji statik f

3.6. Lokasi dan Jadwal penelitian

3.6.1. Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan pada tahun 2023 di KPP Pratama Batam Utara yang terletak di Jalan Kuda Laut No. 1 Batu Ampar Kota Batam. Subyek penelitian adalah setiap WPOP yang terdaftar di KPP Pratama Batam Utara, dimana diperlukan pendaftaran SPT.

3.6.1.1. Jadwal penelitian

Investigasi mendalam akan dimulai pada Maret 2023. Berikut jadwal pelaksanaan riset tersebut:

No.	Kegiatan	2023																	
		Maret		April				Mei				Juni				Juli			
		1	2	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Penentuan topik	■	■																
2	Penentuan judul			■	■	■	■												
3	Bimbingan skripsi							■	■	■	■								
4	Pengajuan surat penelitian											■	■	■	■				
5	Pengolahan dan pengumpulan data																■	■	■