

**ANALISIS PENGETAHUAN PAJAK KUALITAS
PELAYANAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK KPP PRATAMA
BATAM SELATAN**

SKRIPSI



**Oleh:
Witri Ameylia
170810168**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2021**

**ANALISIS PENGETAHUAN PAJAK KUALITAS
PELAYANAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK KPP PRATAMA
BATAM SELATAN**

SKRIPSI

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



**Oleh:
Witri Ameylia
170810111**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2021**

SURAT PERNYATAAN ORISIONALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Witri Ameylia
NPM : 170810111
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora
Program Studi : Akuntansi

Menyatakan bahwa “Skripsi” yang saya buat dengan judul:

ANALISIS PENGETAHUAN PAJAK KUALITAS PELAYANAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KPP PRATAMA BATAM SELATAN

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

Apabila ternyata didalam 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 ada paksaan dari siapapun.

Batam, 25 Januari 2021



Witri Ameylia
170810111

**ANALISIS PENGETAHUAN PAJAK KUALITAS
PELAYANAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK KPP PRATAMA
BATAM SELATAN**

SKRIPSI

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

**Oleh:
Witri Ameylia
170810111**

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal
Seperti tertera dibawah ini**

Batam, 28 Januari 2021



**Handra Tipa, S.PdI., M.Ak.
Pembimbing**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pengetahuan pajak, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Batam Selatan. Metode analisis data yang digunakan yaitu analisis data kuantitatif dengan teknik analisis regresi linier berganda. Data yang digunakan ialah data primer yang berupa kuesioner yang diukur menggunakan skala likert. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Batam Selatan. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 100 responden dengan teknik penentuan sample metode *random sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian menggunakan alat uji statistika dimana seluruh instrumen penelitian ini harus terlebih dahulu lolos dari beberapa uji berikut, yaitu uji validitas dan reabilitas, selanjutnya lolos uji asumsi klasik yang berupa uji normalitas, uji multikolinieritas dan uji heteroskedastisitas. Kemudian untuk mengetahui bagaimana hubungan yang terjadi antara variabel x dan variabel y digunakan analisis liner berganda yang selanjutnya dilakukan dengan pengujian hipotesis yang berupa uji T, uji F dan uji determinasi atau uji R. Hasil penelitian ini menunjukkan secara parsial variabel pengetahuan pajak, kualitas pelayanan dan sanksi berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak KPP Pratama Batam Selatan serta secara simultan pengetahuan pajak, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak KPP Pratama Batam Selatan.

Kata Kunci: Kepatuhan wajib pajak, Kualitas Pelayanan, Pengetahuan Pajak, Sanksi Perpajakan

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of tax knowledge, service quality and tax sanctions on taxpayer compliance at KPP Pratama Batam Selatan. The data analysis method used is quantitative data analysis with multiple linear regression analysis techniques. The data used is primary data in the form of a questionnaire measured using a Likert scale. The population in this study are taxpayers registered at KPP Pratama Batam Selatan. The number of samples used in this study were 100 respondents with the sampling technique random sampling method. Data collection was carried out using a questionnaire. The data analysis technique used in the study used a statistical test tool where all of the research instruments had to pass the following tests, namely the validity and reliability tests, then passed the classical assumption test in the form of normality test, multicollinearity test and heteroscedasticity test. Then to find out how the relationship between variable x and variable y is used multiple liner analysis which is then carried out by testing the hypothesis in the form of the T test, F test and determination test or R test. The results of this study show partially the variables of tax knowledge, service quality and sanctions have a significant effect on taxpayer compliance at KPP Pratama Batam Selatan and simultaneously knowledge of taxes, quality of service and tax sanctions have a significant effect on taxpayer compliance of KPP Pratama Batam Selatan.

Keywords: *Service Quality, Taxpayer Compliance, Tax Knowledge, Tax sanctions*

KATA PENGANTAR

Atas rahmat Tuhan Yang Maha Esa telah melimpahkan segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi sastra satu (S1) pada Program Studi Akuntansi Universitas Putera Batam.

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

1. Rektor Universitas Putera Batam Ibu Dr. Nur Elfi Husda S.Kom., M.Si.
2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Bapak Hendri Herman, S.E., M.Si.
3. Ketua Program Studi Akuntansi Bapak Haposan Banjarnahor S.E., M.Si.
4. Dosen Pembimbing Bapak Handra Tipa, S.PdI., M.Ak.
5. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam.
6. Staff dan Instansi KPP Pratama Batam Selatan yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian diinstansi tersebut
7. Orang tua dan Abang yang telah memberikan dukungan dan doanya untuk kesuksesan penulis.
8. Seluruh teman terutama Amira, Indah dan Okta kerabat yang telah mendukung penulis serta mendengarkan tangis dan keluh kesah dalam menyelesaikan tugas ini.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas kebaikan dan selalu mencurahkan rahmat hidayah serta taufiknya-Nya, Aamiin.

Batam, 28 Januari 2020

Witri Ameylia

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN ORISIONALITAS	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACK	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR RUMUS	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	6
1.3 Batasan Masalah	6
1.4 Rumusan Masalah	6
1.5 Tujuan Penelitian	7
1.6 Manfaat Penelitian	7
1.6.1. Aspek Teoritis	7
1.6.2. Aspek Praktis	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Kajian Teori.....	9
2.1.1 Definisi Pajak.....	9
2.1.2 Unsur Pajak.....	10
2.1.3 Fungsi Pajak.....	11
2.1.4 Sistem Pemungutan Pajak	11
2.1.5 Pengelompokan Pajak	12
2.1.6 Kepatuhan Wajb Pajak	13
2.1.7 Pengetahuan Pajak	14
2.1.8 Kualitas Pelayanan	15
2.1.9 Sanksi Perpajakan	16
2.2 Penelitian Terdahulu	16
2.3 Kerangka Pemikiran.....	19
2.4 Hipotesis Penelitian.....	19
BAB III METODE PENELITIAN	21
3.1 Desain Penelitian	21
3.2 Definisi Operasional Variabel	22
3.3 Populasi dan Sampel	26
3.3.1 Populasi	26
3.3.1 Sampel	26
3.4 Teknik Pengumpulan Data	27
3.4.1 Jenis Data dan Sumber Data	27
3.4.2 Metode Pengumpulan Data.....	28

3.5 Teknik Pengumpulan Data	28
3.5.1 Analisis Statistik Deskriptif.....	28
3.5.2 Uji Instrumen Data.....	28
3.5.3 Uji Asumsi Klasik	29
3.5.4 Uji Regresi Linier Berganda	30
3.5.5 Uji Hipotesis	31
3.6 Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	32
3.6.1 Lokasi Penelitian.....	32
3.6.2 Jadwal Penelitian.....	33
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	34
4.1 Hasil Penelitian	34
4.1.1 Profil Responden.....	34
4.1.2 Analisis Deskriptif	34
4.1.3 Uji Kualitas Data.....	36
4.1.4 Uji Asumsi Klasik	40
4.1.5 Uji Regresi Linier Berganda	44
4.1.6 Uji Hipotesis	45
4.2 Pembahasan	48
4.2.1 Pengaruh Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	48
4.2.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	49
4.2.3 Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	49
4.2.4 Pengaruh Pengetahuan Pajak, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	50
BAB V SIMPULAN	51
5.1 Simpulan.....	51
5.2 Saran.....	51
DAFTAR PUSTAKA	53
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2. 1 Kerangka Penelitian	19
Gambar 4. 1 Hasil Uji Normalitas Kurva Histogram.....	41
Gambar 4. 2 Hasil Uji Normalitas Grafik Normal P-P Plot	41
Gambar 4. 3 Hasil Uji Heteroskeastisitas Scatterplot	44

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	16
Tabel 3. 1 Tabel Operasional Variabel.....	24
Tabel 3. 2 Jadwal Penelitian	33
Tabel 4. 1 Analisis Deskriptif	35
Tabel 4. 2 Hasil Uji Validitas Pengetahuan Pajak (X1)	36
Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X2).....	37
Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas Sanksi Perpajakan (X3).....	37
Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas Kepatuhan Wajib Pajak (Y).....	38
Tabel 4. 6 Hasil Uji Reabilitas Pengetahuan Pajak (X1)	38
Tabel 4. 7 Hasil Uji Reabilitas Kualitas Pelayanan (X2).....	39
Tabel 4. 8 Hasil Uji Reabilitas Sanksi Perpajakan (X3)	39
Tabel 4. 9 Hasil Uji Reabilitas Kepatuhan Wajib Pajak (Y).....	40
Tabel 4. 10 Hasil Uji Kolmogorov Smirnov	42
Tabel 4. 11 Hasil Uji Multikolinieritas	43
Tabel 4. 12 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	44
Tabel 4. 13 Hasil Uji T	46
Tabel 4. 14 Hasil Uji F	47
Tabel 4. 15 Hasil Analisis Determinasi.....	48

DAFTAR RUMUS

	Halaman
Rumus 3. 1 Slovin.....	26
Rumus 3. 2 Regresi Linier Berganda	30

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Bagian pajak ialah bagian yang paling diandalkan untuk membantu perkembangan di Indonesia, karena besarnya pendapatan berasal dari pajak. Pendapatan itu direalisasikan ke pembangunan negara, seperti jalan tol, jembatan, memperbaiki fasilitas umum dan berbagai lainnya. Meskipun banyaknya bagian-bagian lain yang juga turut berkontribusi penerimaan negara. Sasaran ini dilakukan pemerintah demi kesejahteraan masyarakat serta menjadikan cermin bangsa dalam budaya bergotong royong. Pembangunan yang dilakukan ini terkait dengan pembayaran pajak yang dilaksanakan masyarakat disetiap tahunnya. Langkah yang pemerintah membuat yaitu sistem *self assessment* yaitu mengisi, membayar dan melaporkan pajak. Pajak merupakan iuran rakyat yang wajib guna memenuhi pengeluaran umum negara, (Azra & Tipa, n.d.). Pajak adalah salah satu sumber penerimaan negara yang memungkinkan untuk membantu membiayai pengeluaran negara. Kebijakan pemerintah guna memaksimalkan pendapatan pajak adalah langkah yang sesuai. Peningkatan pendapatan negara di sektor pajak telah sangat mendorong pemerintah meminimalisir defisit anggaran serta kebergantungan pada pinjaman dan bantuan luar negeri. (Nicholas, Govind, & Iyer, 2018).

Kantor Wilayah (Kanwil) Direktorat Jenderal Pajak (DJP) Kepulauan Riau menyebutkan kepatuhan wajib pajak di Kepri masih dalam kategori yang rendah. Kepatuhan wajib pajak di kota Batam Kepulauan Riau untuk membayarkan serta

melaporkan surat pemberitahuan bukti pembayaran pajak tergolong rendah, meski realisasi pembayaran pajaknya pada 2014 melebihi target. Yudi Asmara Lelana selaku kepala kantor KPP Prataam Batam Selatan menyebutkan pada 2014 hanya ada 93.541 wajib pajak orang pribadi dari 253.258 yang melaporkan SPT. Selanjutnya hanya ada 6.805 wajib pajak badan usaha dari 32.167 yang melaporkan SPT dan hanya 62.211 wajib pajak orang pribadi pekerja bebas dari 159.729 yang melaporkan. (Online/Ant, n.d.)

Kanwil DJP Kepri pada 2019 ditargetkan penerimaan pajak yakni Rp 6.886.084.357.000, namun hingga sekarang yang terealisasi hanya Rp 3.370.180.385.733 (47,57%) dimana pertumbuhan hanya 5,81%. Kepatuhan wajib pajak rendah dikarenakan persepsi dan pengetahuan wajib pajak yang rendah terhadap pajak serta petugas pajak. Beberapa Wajib Pajak mendapatkan ilmu perpajakan dari petugas pajak, disamping itu terdapat juga yang mendapatkannya melalui pelatihan pajak, seminar, penasihat serta media.

Berikut ini beberapa tahun terakhir tingkat kepatuhan WPOP di kpp pratama batam selatan dari 2016-2019

Tabel 1.1 Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Batam Selatan

Tahun	WPOP yang Terdaftar	Spt yang Dilaporkan	Spt yang tidak Dilaporkan	Tingkat kepatuhan
2015	240.382	54.606	191.914	22,71%
2016	277.540	51.838	225.702	18,67%
2017	290.289	52.958	237.331	18,24%
2018	306.003	57.361	248.642	18,74%
2019	319.154	46.673	275.481	13,68%

Sumber : (KPP Pratama Batam Selatan)

Sesuai data tabel 1.1 pada tahun 2015 tingkat kepatuhan 22,71% dengan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar 240,382 yang belum melaporkan pajaknya

sebanyak 191.914. pada tahun 2016 tingkat kepatuhan mengalami penurunan menjadi 18,67% dengan wajib pajak yang terdaftar 277.540 namun ditahun 2016 masih banyak yang belum melaporkan pajaknya sebanyak 225.702. Ditahun 2017 mengalami penurunan tingkat kepatuhan wajib pajak sebesar 18.24% dengan jumlah wajib pajak yang terdaftar 290.289 serta bertambah pula wajib pajak yang tidak melapor pajaknya. Pada tahun 2018 tingkat kepatuhan mengalami kenaikan sebesar 18.74% dan wajib pajak yang terdaftar terus meningkat dari tahun sebelumnya. Pada tahun 2019 tingkat kepatuhan mengalami penurunan sebanyak 13.68% dengan jumlah wajib pajak yang meningkat dan bertambah pula banyaknya wajib pajak yang tidak melaporkan pajaknya sebesar 275.481%. (KPP Pratama Batam Selatan, 2020).

Pengetahuan perpajakan bisa mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Pengetahuan wajib pajak tentang pajak yang rendah mengakibatkan wajib pajak cenderung kurang patuh dalam membayarkan pajaknya serta tidak melaporkan kewajibannya. Wajib pajak yang memiliki pengetahuan pajak yang baik maka wajib pajak akan bisa memahami dan mengetahui semua ketentuan yang berkaitan dengan kewajiban pajak yang diberlakukan sehingga bisa memudahkan wajib pajak dalam menjalankan kewajiban pajaknya dan akhirnya bisa mengoptimalkan kepatuhan wajib pajak tersebut (Lianty & HapsariKurnia, 2017). Mengetahui aturan perpajakan dimaksudkan untuk memahami aturan dan tata cara umum perpajakan antara lain pengajuan Surat Pemberitahuan (SPT), batas waktu pembayaran ataupun pelaporannya, denda, tempat pembayaran, serta pembayaran. Pengetahuan pajak yang dipunyai wajib pajak ialah hal paling dasar yang

harus dipunyai wajib pajak dikarenakan dengan tidak adanya pengetahuan pajak, akan sulit bagi wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya. Wajib pajak dengan kesadaran rendah mempunyai kecenderungan tidak menjalankan kewajibannya ataupun menyimpang dari aturan pajak yang diberlakukan.

Kualitas pelayanan juga menjadi penyebab oleh kurangnya kemauan wajib pajak dalam membayarkan kewajibannya. Mayoritas dipengaruhi dari kualitas pelayanan yang diberikan petugas pajak. Pelayanan pajak yang baik akan memberi rasa aman bagi wajib pajaknya. Petugas pajak yang ramah serta sistem informasi pajak yang mudah mencakup pelayanan pajak terkait para wajib pajak akan patuh dalam menjalankan kewajibannya bergantung bagaimana petugas pajaknya memberi kualitas pelayanan yang baik pada wajib pajaknya (Permatasari & M, 2019) Memberi pelayanan yang baik akan membuat wajib pajak tersebut selalu mematuhi semua hak dan kewajibannya, dikarenakan akan menimbulkan rasa senang dan merasa terbantu dan dipermudah, dikarenakan menuntaskan semua kewajibannya.

Selain mengembangkan pelayanan petugas pajaknya, perlu juga mengembangkan jenis pelayanan yang bisa memudahkan wajib pajaknya. Hingga sekarang masih banyak rakyat Indonesia yang beranggapan penarikan pajak membebani rakyatnya serta adanya rasa khawatir terhadap penyelewengan uang pajak yang sering kali menjadi pemikiran masyarakatnya. Salah satu pemikiran sebagian besar masyarakat mengenai pajak, adanya prasangka masyarakat pada petugas pajak yang perlu diubah menjadi prasangka baik. Guna mengubah

prasangka ini, tentunya diperlukan pelayanan yang bisa memberi rasa kepuasan dari petugas pajaknya.

Faktor lainnya yang memengaruhi yaitu penerapan sanksi pajak supaya aturan pajak ditaati, maka perlu ada sanksi pajak bagi yang pelanggarnya. Pemberian sanksi yang tidak tegas pada wajib pajak yang melanggar aturan juga mengakibatkan cenderung tidak mepedulikan kewajibannya, sehingga kesadaran wajib pajak pada aturan pajak yang ada sangat menentukan berhasil tidaknya implementasi aturan pajak. (Siamena, Sabijono, & Warongan, 2017) Pemberian sanksi pajak bertujuan guna membentuk wajib pajak yang patuh dalam menjalankan kewajibannya maka dari itu, wajib pajak harus mengetahui semua sanksi pajak supaya memahami konsekuensi hukum dari apa yang tidak dilaksanakannya maupun yang dilaksanakannya.

Dari pemaparan tersebut adapun judul yang hendak diteliti yaitu :
“ANALISIS PENGETAHUAN PAJAK, KUALITAS PELAYANAN DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KPP PRAMATA BATAM SELATAN”

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah dipaparkan, identifikasi masalah sebagai berikut :

1. Pengetahuan dan pemahaman wajib pajak mengenai perpajakan masih cukup rendah
2. Kurang Optimalnya pelayanan yang dilakukan oleh petugas pajak yang menyebabkan kurangnya kepatuhan dalam membayar pajak
3. Rendahnya kepatuhan wajib pajak disebabkan oleh sebagian besar wajib pajak yang belum memahami peraturan perpajakan

1.3 Batasan Masalah

Dari latar belakang tersebut maka batasan masalahnya yaitu:s

1. Wajib pajak yang diteliti yakni Wajib Pajak Orang Pribadi
2. Objek yang diteliti yaitu KPP Pratama Batam Selatan

1.4 Rumusan Masalah

Dari uraian tersebut, maka perumusan masalahnya, yaitu:

1. Bagaimana pengaruh pengetahuan pajak pada kepatuhan wajib pajak ?
2. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan pada kepatuhan wajib pajak ?
3. Bagaimana pengaruh sanksi perpajakan pada kepatuhan wajib pajak ?
4. Bagaimana pengaruh pengetahuan pajak, sanksi perpajakan, kualitas pelayanan pada kepatuhan wajib pajak ?

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini, yakni:

1. Guna memahami serta menganalisis pengaruh pengetahuan pajak pada kepatuhan wajib pajak
2. Guna memahami serta menganalisis pengaruh kualitas pelayanan pada kepatuhan wajib pajak
3. Guna memahami serta menganalisis pengaruh sanksi perpajakan pada kepatuhan wajib pajak
4. Guna memahami serta menganalisis pengaruh pengetahuan pajak, sanksi perpajakan, dan kualitas pelayanan pada kepatuhan wajib pajak

1.6 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian diharapkan bisa berguna secara praktis dan teoritis yaitu:

1.6.1. Aspek Teoritis

1. Bagi penulis guna bisa memberi tambahan persepsi dan pengetahuan tentang pentingnya sanksi perpajakan, pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajaknya.
2. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan bisa menjadi referensi bagi penelitian berikutnya.

1.6.2. Aspek Praktis

1. Bagi KPP Pratama Batam Selatan hasil penelitian diharapkan bisa memberi kontribusi atau masukan terhadap indikator-indikator yang mempengaruhi perpajakan

2. Bagi Wajib Pajak menjadi pengetahuan akan pentingnya sanksi perpajakan, pengetahuan perpajakan, serta kualitas pelayanan untuk dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan pengembangan ekonomi di Indonesia

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kajian Teori

2.1.1 Definisi Pajak

(Rahayu, 2013 : 22) pajak adalah sesuatu yang wajib dilakukan oleh badan maupun orang pribadi kepada negara yang memiliki sifat terutang dan bisa dipaksa menurut Undang-undang, tanpa menerima imbalan langsung dan dimanfaatkan guna kebutuhan negara dan mensejahterakan rakyatnya. (Prasetyono, 2012 : 12) pajak ialah iuran rakyat kepada kas Negara menurut UU (yang bisa dipaksa) dengan tidak menerima jasa (kontra prestasi) langsung bisa ditunjukkan serta yang dipergunakan membiayai pengeluaran umum Pajak secara konvensional ialah iuran yang wajib dikenakan pada masyarakat (wajib pajak) oleh pemerintah guna menaungi biaya pembangunan serta pengeluaran rutin negara dengan tidak adanya timbal balik yang ditunjukkan secara langsung (Prasetyono, 2012: 12). Pajak yang dikenakan pada dasarnya tidak ada bedanya karena masyarakat dipaksakan atau pun di haruskan menyerahkan sedikit harta yang mereka punya sebagai bentuk peran serta untuk membiayai keperluan barang maupun jasa untuk kepentingan bersama (Priantara, 2013: 2).

Pajak juga suatu kewajiban yang dikenakan langsung untuk masyarakat yang dibayar oleh perorangan atau badan dimana hal ini menjadi penerimaan bagi pemerintah sebagai dana guna mencukupi tujuan kesejahteraan seluruh rakyatnya yang apabila tidak dilaksanakan, akan mendapatkan sanksi berdasarkan undang-undang (Rahayu, 2013: 23). Pajak ialah pungutan berdasarkan undang-undang

dalam hal membayar pajak yang dipungut oleh negara baik oleh pemerintah daerah maupun pusat guna penggunaan pengeluaran-pengeluaran umum pemerintah, (Ratnawati & Hernawati, 2015: 2)

Suatu sumber penghasilan kas negara yang dimanfaatkan untuk pembangunan dengan target yaitu mensejahterakan dan memakmurkan masyarakat, (Hartati, 2015: 1). Pajak sebagai suatu dasar penerimaan negara digunakan sebagai dasar dana oleh pemerintah untuk mendanai pengeluaran-pengeluarannya serta sebagai alat guna mengelola ataupun mengimplementasikan kearifan pemerintah di bidang ekonomi dan sosial (Widiana & Jati, 2019).

2.1.2 Unsur Pajak

Adapun unsur pajak menurut (Prasetyono, 2012 : 12) yaitu:

1. Pajak dipungut berlandaskan UU. Asas tersebut sama dengan perubahan ke tiga UUD 1945 Pasal 23 A yang menyebutkan pajak serta pungutan lainnya yang sifatnya dipaksakan guna kebutuhan negara tertuang dalam UU.
2. Tidak memperoleh jasa feedback.
3. Pemungutan pajak dimaksudkan untuk kebutuhan pembiayaan pemerintah umum untuk melaksanakan fungsi pemerintah rutin dan non-rutin.
4. Penagihan pajak bisa dipaksa. Pajak bisa dipaksa jika WP tidak mematuhi kewajiban pajak dan bisa dikenai hukuman berdasarkan aturan hukum.
5. Pajak sebagai alat untuk mengisi anggaran negara. Kas negara yang diperlukan guna menutupi pembiayaan administrasi pemerintah, serta alat guna mengelola ataupun mengimplementasikan kebijakan negara di bidang sosial serta ekonomi.

2.1.3 Fungsi Pajak

(Rahayu, 2010) Mengatakan fungsi anggaran adalah fungsi utama dari pajak, ataupun fungsi fisik, yakni pajak yang dijadikan alat guna memberikan dana ke kas negara secara optimal dengan sistem pengumpulan menurut hukum pajak yang diberlakukan.

Adapun fungsi pajak menurut (Hidayat & Purwana, 2018, p. 3) yakni:

1. Fungsi Anggaran

Fungsi ini terkait pembiayaan guna menyelenggarakan negara. Biaya ini bisa terlihat dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) yang sifatnya tidak rutin ataupun rutin.

2. Fungsi Mengatur

Fungsi ini berfokus pada pengeluaran yang diarahkan pada aturan di bidang ekonomi dan sosial yang disusun oleh pemerintah guna kepentingan masyarakatnya. Pendistribusian Pendapatan

3. Stabilitas

Fungsi ini lebih berfokus pada usaha guna menjadikan negara stabil dengan mengalokasikan dana ke daerah melalui alokasi regional khusus

2.1.4 Sistem Pemungutan Pajak

(Mardiasmo, 2011) menyebutkan pemungutan pajak terbagi menjadi 3 sistem, yaitu:

1. *Official Assessment System* yaitu sistem pengumpulan yang memberikan pemerintah (otoritas pajak) kewenangan guna menetapkan jumlah pajak yang terhutang oleh WP.

2. *Self Assesment system* yaitu sistem pengumpulan pajak yang memungkinkan WP guna menetapkan jumlah pajak mereka sendiri untuk dibayar.
3. *With Holding System* yaitu sistem pengumpulan pajak yang memberi kewenangan pada pihak ketiga (bukan wajib pajak terkait, bukan petugas pajak) guna menetapkan jumlah pajak yang terhutang.

2.1.5 Pengelompokan Pajak

Beberapa jenis pengelompokan pajak yaitu dikelompokan sebagai berikut, (Hidayat & Purwana, 2017: 23) :

1. Pajak menurut golongannya
 - a. Pajak secara langsung, yaitu pajak yang tidak bisa dilimpahkan pada pihak ketiga ataupun orang lain. Yang secara administratif pajak yang dikenakan secara berulang-ulang dengan waktu yang ditentukan yang menjadi beban perorangan, yang tidak bisa dipandang menjadi biaya perusahaan.
 - b. Pajak tidak langsung, yaitu pajak yang bisa di pindahkan ke pihak ketiga, ini terjadi apabila terdapat kejadian atau kegiatan seperti penyerahan barang yang tidak bergerak.
2. Pajak menurut sifatnya
 - a. Pajak subjektif, yakni pajak yang didasarkan atas wajib pajaknya ataupun bisa dikatakan dengan keadaan wajib pajak itu sendiri yang berhubungan dengan materil.

- b. Pajak objektif, yakni pajak yang berdasarkan objeknya yang tidak memasalahkan subjek pajak baik itu dalam negeri maupun luar negeri seperti bea materai.

2.1.6 Kepatuhan Wajb Pajak

Yaitu tindakan ketaatan dan kesadaran pada ketertiban pelaporan dan pembayaran kewajiban pajak tahunan dan berkala dari wajib pajak yang berupa sekelompok orang dan/modal yang merupakan usaha sesuai dengan ketentuan pajak yang diberlakukan.

(Rahayu, 2010 : 138) menyebutkan kepatuhan wajib pajak bisa diartikan menjadi kondisi dimana wajib pajak mentaati seluruh kewajibannya serta menggunakan hak pajaknya.

Kepatuhan wajib pajak memiliki beberapa jenis, yakni :

1. Kepatuhan Formal yaitu kondisi dimana wajib pajak mentaati kewajibannya dengan formal menurut ketentuan UU perpajakan. Misalnya menyerahkan Surat Pemberitahuan Pajak Penghasilan (SPT) yang salah atau benar. Yang terpenting SPT sudah dilaporkan sebelum 31 Maret.
2. Kepatuhan Material ialah keadaan mencukupi secara substansial seluruh ketentuan perpajakan material, yaitu sesuai dengan jiwa dan isi peraturan perundang-undangan perpajakan, dalam hal ini kepatuhan material bisa juga mencakup kepatuhan formal. Wajib pajak terkait di sini, disamping mementingkan kebenaran sebenarnya dari esensi dan isi SPT.

2.1.7 Pengetahuan Pajak

Pemahaman dan pengetahuan tentang aturan pajak ialah proses dimana wajib pajak menyadari perpajakan serta menerapkan pengetahuan tersebut guna membayar pajaknya. Menurut (Susilawati & Budiarta, 2013) menyebutkan upaya yang masih kurang dalam mempedulikan iklan dan sosialisasi yang sudah dijalankan pihak aparat pajak, menjadikan wajib pajak cenderung tidak patuh dalam membayar kewajiban pajaknya. peningkatan pengetahuan pajak baik informal maupun formal bisa memberi dampak positif pada kesadaran dalam membayar pajaknya (Pancawati & Yulianawati, 2011). (Rahayu, 2018) menyebutkan pentingnya pengetahuan wajib pajak yang bisa meningkatkan pemahaman tentang aturan pajak yang diberlakukan bisa meningkatkan jumlah kepatuhan dalam membayar kewajibannya.

Pengetahuan perpajakan ialah pengetahuan yang dipunyai wajib pajak mengenai kewajiban dan hak. Pemahaman mengenai Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), menyatakan dan membayar pajaknya, Penghasilan Tidak Kena Pajak (PTKP), tarif pajak, serta sanksi pajak (Ilhamsyah, Endang, & Dewantara, 2016). (Febriani & Kusmiriyanto, 2015) mendefinisikan perpajakan sebagai seberapa banyak pengetahuan yang dipunyai tentang manfaat pajak yang sudah dibayar kepada kas negara. Dari beberapa definisi sebelumnya, bisa di tarik kesimpulan pengetahuan perpajakan ialah seberapa besarnya pengetahuan yang dimiliki tentang apa yang wajib dilaksanakan serta apa yang harus dilakukannya.

2.1.8 Kualitas Pelayanan

Yaitu pelayanan yang bisa memberi rasa puas kepada WP serta tetap pada batas kepatuhan terhadap standar pelayanan yang bisa dipertanggung jawabkan dan dilaksanakan dengan motivasi tinggi yang berkesinambungan. Kualitas pelayanan pajak secara sederhana ialah suatu keadaan terkait jasa dan produk pajak yang mencukupi harapan wajib pajak. (Susmita & Supadmi, 2016)

Terdapat 5 dimensi Kualitas Pelayanan :

1. *Tangibles* (Bukti fisik)

Bukti yang dapat ditunjukkan oleh badan penyedia jasa ditunjukkan dengan tampilan bangunan, fasilitas penunjang fisik, peralatan, dan prestasi kerja.

2. *Realibility* (keandalan)

Artinya, kemampuan penyedia layanan untuk memperlihatkan layanan yang dijanjikan dengan cepat, tepat, dan memuaskan

3. *Responsiveness* (daya tangkap)

Artinya, pekerja bersedia dan mau membantu pelanggan dan memberikan layanan secara cepat dan tanggap

4. *Assurance* (jaminan)

yaitu pengetahuan dan keterampilan pekerja yang memberikan jaminan bahwa mereka dapat memberikan pelayanan yang baik.

5. *Emphaty* (empati).

Maksudnya, pekerja bisa menjalankan komunikasi interpersonal serta mengerti keinginan klien.

2.1.9 Sanksi Perpajakan

Yaitu jaminan ketetapan aturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dipatuhi/dituruti serta merupakan alat pencegah supaya wajib pajak tidak melakukan pelanggaran norma (Suryani & Tarmudji, 2012) sanksi ialah tindakan hukum yang dikenakan pada orang yang melakukan pelanggaran. Undang-undang atau peraturan ialah rambu-rambu bagi individu guna menjalankan suatu hal tentang apa yang tidak harus dilaksanakan dan harus dilaksanakan. (Arum, 2012) menyebutkan sanksi dibutuhkan supaya UU atau aturan yang berlaku tidak dilanggar. Selain itu, sanksi perpajakan juga bisa didefinisikan sebagai jaminan ketentuan UU perpajakan yang akan dipatuhi/dituruti, atau bisa juga sanksi perpajakan ialah alat pencegah supaya WP tidak melakukan pelanggaran norma (Muliari & Setiawan, 2010).

2.2 Penelitian Terdahulu

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
1	(Lhoka & Sukartha, 2020) ISSN : 2302-8556	Pengaruh E-SPT, Sanksi, Sosialisasi, Pengetahuan dan Perpajakan, dan Moralitas pada Kepatuhan Wajib Pajak	Independen : E-SPT, Sanksi, Sosialisasi, Pengetahuan Perpajakan dan Moralitas Dependen : kepatuhan wajib pajak	E-SPT, Sanksi pajak, Sosialisasi, Pengetahuan perpajakan, Moralitas berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak
2	(Ginting, Sabijono, &	Peran Motivasi	Independen :	Motivasi dan Pengetahuan

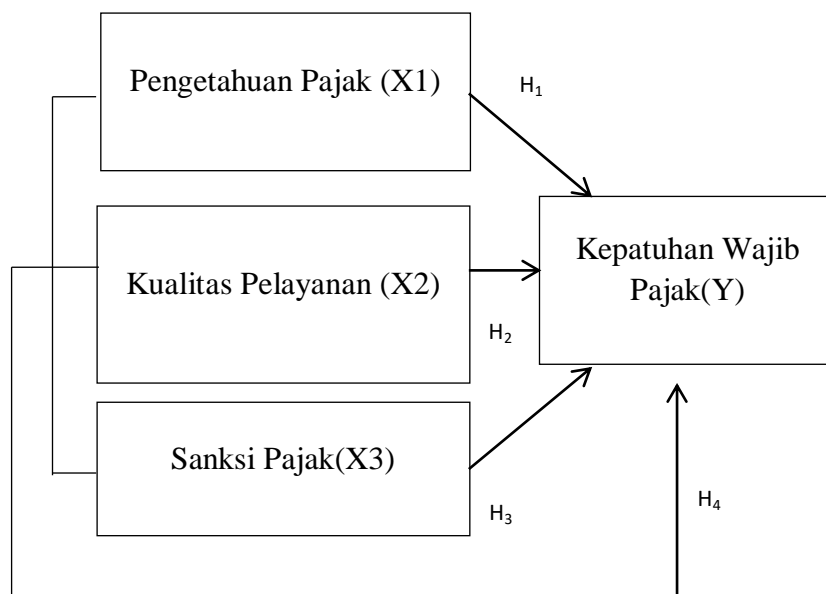
	Pontoh, 2017) ISSN : 2303-1174	Dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Pada WPOP Kecamatan Malayang Kota Manado	Peran Motivasi dan Pengetahuan Perpajakan Dependen : kepatuhan wajib pajak	Perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak
3	(Subarkah & Dewi, 2017) ISSN :1412-629X	Pengaruh Pemahaman, Kesadaran, Kualitas Pelayanan, Dan Ketegasan Sanksi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kpp Pratama Sukoharjo	Independen : pemahaman,kesadaran, kualitas pelayanan dan ketegasan sanksi Dependen : kepatuhan wajib orang pribadi	Pemahaman, Kesadaran, Kualitas Pelayanan, Ketegasan Sanksi Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi
4	(Artha & Setiawan, 2016) ISSN :2302-8556	Pengaruh Kewajiban Moral, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Di Kpp Badung	Independen : Kewajiban Moral, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan Dependen : Kepatuhan wajib Pajak	Kewajiban moral, Kualitas pelayanan, Sanksi Perpajakan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi,

		Utara		
5	(Pebrina & Hidayatulloh, 2020) ISSN : 1829-9822	Pengaruh Penerapan E-Spt, Pemahaman Peraturan Perpajakan, Sanksi Perpajakan, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	Independen : penerapan E-SPT, pemahaman peraturan perpajakan, Sanksi Perpajakan dan Kualitas pelayanan Dependen : Kepatuhan Wajib Pajak	Penerapan E-SPT, Pemahaman perpajakan, Sanksi perpajakan, Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak
6	(Noviantari & Setiawan ² , 2018) ISSN : 2302-8556	Pengaruh Kesadaran, Pengetahuan Dan Pemahaman Perpajakan, Kualitas Pelayanan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	Independen : kesadaran, pengetahuan dan pemahaman perpajakan, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan Dependen : Kepatuhan Wajib Pajak	Kesadaran, pengetahuan dan pemahaman perpajakan, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak
7	(Adiputra & Wirama, 2017) ISSN: 2302-8556	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Pada Kepatuhan	Independen : kualitas pelayanan, sanksi perpajakan dan kesadaran wajib pajak Dependen : kepatuhan wajib pajak	Kualitas Pelayanan., Sanksi Perpajakan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak air tanah di Dinas Pendapatan Kabupaten Badung

		Wajib Pajak		
--	--	-------------	--	--

2.3 Kerangka Pemikiran

Dalam riset ini, akan diterangkan mengenai analisis pengetahuan pajak, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan pada kepatuhan wajib pajak KPP Pratama Batam Selatan. Adapun kerangka pemikiran yang sudah disusun, yakni:



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

2.4 Hipotesis Penelitian

Hipotesis ialah jawaban sementara atas semua perumusan permasalahan penelitian. Dalam hal ini sementara dikarenakan jawaban yang didapatkan berlandaskan teori, belum berlandaskan fakta empiris. Adapun hipotesis yang dirumuskan, yaitu:

H₁ : Pengetahuan pajak berpengaruh signifikan pada kepatuhan wajib pajak

H₂ : Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan pada kepatuhan wajib pajak

H₃ : Sanksi perpajakan berpengaruh signifikan pada kepatuhan wajib pajak

H₄ : Pengetahuan pajak, kualitas pelayanan, sanksi perpajakan berpengaruh signifikan pada kepatuhan wajib pajak

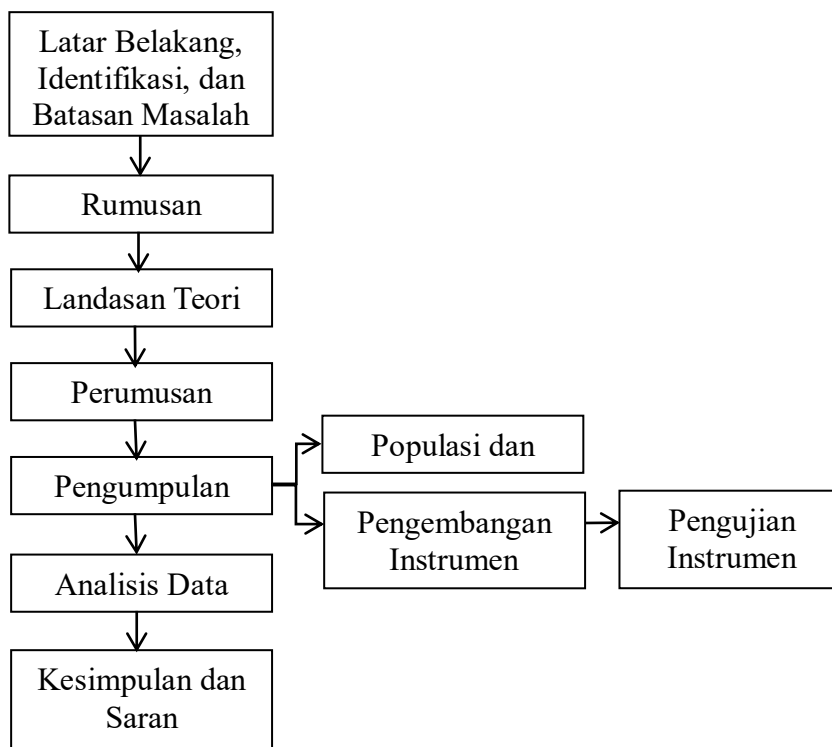
BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Rancangan penelitian menurut (Martono, 2017) yaitu uraian tentang beragam komponen yang akan dipergunakan peneliti serta aktivitas yang hendak dilaksanakan sepanjang proses penelitian. Pada penelitian ini masuk dalam kuantitatif yakni penelitian yang datanya dapat langsung diukur atau dihitung dalam bentuk informasi atau penjelasan berupa angka-angka.

Berikut ialah gambaran desain penelitian sesuai dengan alur yang dijalankan penulis dari awal sampai akhir :



3.2 Definisi Operasional Variabel

Operasional variabel yang digunakan akan diterangkan di bagian ini. Variabel yang dipergunakan terbagi menjadi 3 variabel independent (bebas) yakni sanksi perpajakan, pengetahuan wajib pajak, kualitas pelayanan dan 1 variabel dependent (terikat) yakni kepatuhan wajib pajak.

1. Variabel Dependen

Variabel yang dipergunakan yaitu kepatuhan wajib pajak (Y). (Sugiyono, 2014) menyebutkan variabel ini diukur mempergunakan skala likert dengan pola yakni: variabel terikat ialah variabel yang dipengaruhi ataupun menjadi akibat dikarenakan variabel bebasnya.

2. Variabel Independen

Yaitu suatu variabel yang mempengaruhi variabel lainnya.

a. Tingkat pengetahuan Pajak (X1)

ialah tinggi rendahnya informasi yang diketahui oleh WP mengenai ketentuan umum dan tata cara perpajakan. Semakin luas pengetahuan seseorang, semakin mudah bagi wajib pajak guna melaksanakan kewajibannya. Pengukuran variabel tingkat pengetahuan wajib pajak mempergunakan skala Likert. Biasanya skala ini guna mengukur persepsi, sikap, serta pendapat seseorang ataupun sekelompok orang mengenai fenomena sosial.

b. Kualitas Pelayanan (X2)

(Sapriadi, 2013) Mendefinisikan lualitas pelayanan sebagai perbandingan diantara pelayanan yang diterima konsumen dengan kualitas yang

diinginkan konsymennya. Pengukuran variabel kualitas pelayanan menggunakan skala likert dengan pola dibawah :

c. Sanksi Perpajakan (X3)

(Mardiasmo, 2011) menyebutkan sanksi perpajakan yaitu jaminan ketetapan UU perpajakan yang akan dipatuhi/diturut. Sanksi perpajakan yaitu denda yang akan dikenakan kepada WP yang melakukan pelanggaran serta dijadikan alat guna mencegah WP yang melakukan pelanggaran ketentuan perpajakan.

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

STS TS KS S SS

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Keterangan :

STS : Sangat Tidak Setuju

TS : Tidak Setuju

KS : Kurang Setuju

S : Setuju

SS : Sangat Setuju

Tabel 3.1 Operasional Variabel

No	Variabel	Definisi Operasional Variabel	Indikator	Skala
1.	Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y)	Kepatuhan wajib pajak adalah bentuk sifat patuh wajib pajak dalam membayar iuran pajak kepada Negara	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mendaftarkan NPWP atas kemauan sendiri 2. Tepat waktu dalam membayar 3. Teknologi infomasi mempermudah pelaporan SPT 4. Membayar kewajiban pajak serta tunggakan pajaknya 5. Tepat waktu dalam membayar 	Likert
2.	Pengetahuan Pajak (X1)	Proses dimana wajib pajak mengetahui tentang perpajakan dan mengaplikasikan pengetahuan untuk mmebayar pajak	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengetahui apabila memiliki penghasilan maka berkewajiban untuk membayar pajak penghasilan 2. Mengetahui bahwa pajak penghasilan merupakan sumber penerimaan negara terbesar 3. Mengetahui dimana tempat untuk melaporkan SPT 4. Mengetahui kapan harus lapor SPT 5. Mengetahui tentang adanya sanksi ketika tidak membayar pajak 	Likert

3.	Kualitas Pelayanan (X2)	Kualitas pelayanan pajak dapat diartikan sebagai kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh petugas pajak untuk membantu, membimbing, atau menyiapkan segala sesuatu yang diperlukan oleh wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kehandalan 2. Ketanggapan 3. Jaminan 4. Empati 	Likert
4	Sanksi Perpajakan (X3)	Sanksi pajak digunakan oleh aparaturnya untuk mencegah adanya kecurangan yang dilakukan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya dalam membayar pajak. . Sanksi perpajakan dikenakan kepada para wajib pajak yang tidak mematuhi aturan dalam Undang-Undang Perpajakan dengan tujuan agar Wajib Pajak patuh melaksanakan kewajiban perpajakannya	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sanksi pidana yang dikenakan bagi pelanggar aturan pajak cukup berat 2. Sanksi administrasi yang dikenakan bagi pelanggar aturan pajak masih ringan 3. Sanksi denda merupakan hal tercipta kedisiplinan dan kepatuhan perpajakan 4. Pengenaan sanksi yang cukup berat merupakan salah satu sarana untuk mendidik wajib pajak 5. Pengenaan sanksi atas pelanggaran pajak dapat dinegosiasikan 	Likert

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Yaitu keseluruhan objek ataupun subjek yang ada di area tersebut serta mencukupi syarat tertentu terkait permasalahan penelitian (Martono, 2017). Populasi yang dipergunakan ialah keseluruhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Batam Selatan. Berdasarkan data populasi penelitian berjumlah 319.154 responden.

3.3.1 Sampel

Yaitu komponen dari populasi dengan karakteristik ataupun kondisi tertentu yang perlu dipelajari. (Martono, 2011) menyebutkan sampel bisa didefinisikan menjadi bagian populasi yang terpilih memakai kriteria tertentu, dengan demikian diharapkan bisa mewakili populasi. Sampel diambil mempergunakan *random sampling* dengan rumus slovin dengan kesalahan 10%, rumus slovin disajikan dibawah:

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

Rumus 3. 1 Slovin

Keterangan :

N = jumlah anggota populasi

n = jumlah anggota sampel

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

Dengan mempergunakan rumusan slovin tersebut maka jumlah sampel bisa dihitung yakni :

$$n = \frac{319.154}{1 + (319.154) \times 0,10^2}$$

$$n = \frac{319,154}{3191,54} = 99,9.$$

Dari hasil di atas, sampel yang didapatkan jumlahnya 99.9 agar mempermudah penghitungan maka dapat dilakukan pembulatan menjadi 100 responden guna mewakili keseluruhan populasi.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

3.4.1 Jenis Data dan Sumber Data

Jenis data menurut sifatnya sebagai berikut (Sugiyono, 2012) :

1. Data Kualitatif

Yakni data yang bentuknya bukan angka ataupun bisa dikatakan dalam bentuk gambar, kata, ataupun kalimat.

2. Data kuantitatif

Yakni data yang bentuknya angka. Data ini terbagi menjadi 2 yaitu data kontinum dan diskrit. Data kontinum ialah data yang didapatkan dari hasil pengukuran sementara data diskrit ialah data yang didapatkan dari hasil menghitung.

Pada penelitian ini peneliti mempergunakan jenis data kuantatif dimana data yang didapatkanakan dihitung dan diolah menggunakan *SPSS*

Jenis data yang dipergunakan yaitu kuantitatif meliputi angka-angka. Data yang diteliti ialah data primer, yakni sumber data yang memberi data langsung pada pengumpul datanya. Data primer didapatkan dari hasil pembagian kuesioner pada pihak-pihak terkait.

3.4.2 Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data pada penelitian mempergunakan kuesioner. Dalam metode ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner melalui online atau google formulir pada responden (wajib pajak) yang berada di KPP Pratama Batam Selatan.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik analisis menjelaskan teknik analisis dan mekanisme dalam penggunaan alat uji pada suatu penelitian. Penganalisisan data yang dipergunakan yaitu :

3.5.1 Analisis Statistik Deskriptif

(Sugiyono, 2012) mendefinisikan analisis ini sebagai statistic yang dipakai guna menganalisis data dengan mendeskripsikan ataupun menggambarkan data yang sudah dikumpulkan tanpa dimaksudkan menarik kesimpulan yang diberlakukan bagi generalisasi atau umum. Dalam riset ini untuk menjabarkan statistik deskriptif data menggunakan *minimum, maximum, mean, sum, standar deviasi* dan *range*. Analisis ini termasuk untuk memberikan gambaran mengenai variabel yang diteliti serta menguji hipotesis atau pertanyaan sementara dan dari hasil data primer yang terkumpul meliputi jawaban responden terhadap pertanyaan kuesioner serta demografi responden (Siregar, 2017: 142)

3.5.2 Uji Instrumen Data

3.5.2.1 Uji Validitas

Dalam pengujian ini, sebuah data bisa dikatakan valid jika instrument bisa menguji apa yang hendak diukur. Uji ini memiliki tujuan guna memahami

validitas data yang diukurinya. Hasil yang mengungkap keabsahan suatu data dari pertanyaan-pertanyaan kuesioner. Pengujian ini mempergunakan rumus *product moment* dari *Carll Pearson*. Dasar pengambilan keputusannya ialah apabila r hitung $> r$ tabel dengan signifikansi 0,05 maka dianggap valid begitupun apabila r hitung $< r$ tabel dianggap tidak valid, yakan akan diteruskan dengan pengujian reliabilitas (Rusman, 2015: 37) .

3.5.2.2 Uji Reabilitas

Uji ini sering juga disebut dengan keandalan, yang memiliki tujuan guna memahami sejauh mana hasil pengukuran tetap konstan. Jika data diukur dua kali ataupun lebih pada suatu kondisi yang sama mempergunakan alat pengukuran yang sama juga baik yang diukur secara eksternal amaupun internal (S. Siregar, 2017: 87). Bila koefisien *Cronbach Alpha* $\geq 0,6$ bisa dianggap data terkait sudah reliabel.

3.5.3 Uji Asumsi Klasik

Uji ini terbagi menjadi 3 yakni uji heteroskedastisitas, normalitas, serta multikolineritas. Pengujian ini dipakai guna menguji baik atau tidaknya model tersebut.

3.5.3.1 Uji Normalitas

Uji ini bertujuan guna memahami apakah populasi datanya terdistribusi normal atau tidak. Suatu model regresi dikatakan baik apabila distribusi datanya normal (Siregar, 2017: 142). Adapun cara guna bisa memahami apakah data tersebut berdistribusi normal yaitu dengan uji *Kolmogrov-Smirnov* dengan memasukan nilai residual pada *non parametric* mempergunakan kriteria:

- a. Bila signifikansinya $> 0,05$, data berdistribusi normal.
- b. Bila signifikansinya $< 0,05$, data tidak berdistribusi normal.

3.5.3.2 Uji Multikolinearitas

Uji ini bertujuan guna mendeteksi adanya atau tidak adanya hubungan linier diantara variabel bebasnya. Guna memahami uji ini bisa dilaksanakan dengan mengamati nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) dan Tolerance pada model regresi, (Rusman, 2015: 59). Dasar dalam pengambilan keputusan yaitu apabila $VIF < 10$ atau $tolerance > 0,1$ artinya tidak adanya multikolinearitas diantara variabelnya.

3.5.3.3 Uji Heterokedastisitas

Uji ini memiliki tujuan guna memahami apakah dalam satu model regresi memiliki kesamaan atau tidakkesamaan varians antara pengamat satu dengan yang lainnya, (Riyanto & Hatmawan, 2020: 140). Metode yang digunakan pada uji ini ialah grafik *scatterplotr*.

3.5.4 Uji Regresi Linier Berganda

Uji ini memiliki tujuan guna memahami hubungan antar variabel dependent dengan dua ataupun lebih variabel independennya. Uji ini mempunyai 2 (dua) bentuk hubungan yaitu secara parsial dan juga secara simultan yang dilakukan dalam pengujian, (Siregar, 2017: 405). Adapun rumus regresi linier berganda sebagai berikut :

$$Y = a + b_1x^1 + b^2x^2 + e$$

Rumus 3. 2 Regresi Linier Berganda

Keterangan :

Y = Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi

a = Nilai konstanta

b = Nilai koefisien regresi

x_1 = Kesadaran Perpajakan

x_2 = Kemudahan Penggunaan E-filing

e = *Error*.

3.5.5 Uji Hipotesis

3.5.5.1. Uji Parsial (Uji T)

Uji ini bertujuan guna memahami apakah variabel independent berpengaruh signifikan secara parsial pada variabel dependennya (Priyatno, 2012: 52). Kriteria penilaian Uji T adalah :

- a. Apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$, H_0 ditolak H_a diterima, mengartikan variabel independent berpengaruh signifikan pada variabel dependennya.
- b. Apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$, H_0 diterima H_a ditolak, mengartikan variabel independent tidak berpengaruh signifikan pada variabel dependennya.

Dasar pengambilan yang digunakan dalam nilai signifikansi yaitu sebagai berikut :

- a. Bila signifikansi $< 0,05$, H_0 ditolak H_a diterima.
- b. Bila signifikansi $> 0,05$, H_0 diterima H_a ditolak.

3.5.5.2 Uji Simultan (Uji F)

Uji ini memiliki tujuan guna memahami apakah variabel independent berpengaruh signifikan secara stimulant pada variabel dependennya (Priyatno, 2012: 53). Hipotesis pada uji ini yakni :

H_a = variabel X berpengaruh pada variabel Y

H_o = variabel X tidak berpengaruh pada variabel Y

Kriteria pada penilaian Uji F yaitu :

- a. Apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$, H_o ditolak H_a diterima. Mengartikan variabel independent berpengaruh signifikan pada variabel dependennya.
- b. Apabila $F_{hitung} < F_{tabel}$, H_o diterima H_a ditolak. Mengartikan variabel independent tidak berpengaruh signifikan pada variabel dependennya.

Dasar pengambilan dari keputusan dapat dilakukan dengan menggunakan nilai signifikansi yaitu :

- a. Bila signifikansinya $< 0,05$, H_o ditolak H_a diterima.
- b. Bila signifikansinya $> 0,05$, H_o diterima H_a ditolak.

3.5.5.3 Analisis Determinasi (R^2)

Uji ini memiliki tujuan guna memahami tingkat keakuratan yang paling baik pada penganalisisan regresi, yang dinyatakan dengan besarnya R^2 diantara 0 sampai dengan 1. Apabila koefisien determinasinya 0 artinya variabel independent sama sekali tidak berpengaruh pada variabel dependennya. Jika mendekati 1 maka variabel independent berpengaruh pada variabel dependennya, (Herlina, 2019: 140). Metode yang diepergunakan dijasikan pada tabel *Adjusted R Square*.

3.6 Lokasi dan Jadwal Penelitian

3.6.1 Lokasi Penelitian

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

