

ANALISIS KESADARAN WAJIB PAJAK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KPP PRATAMA BATAM SELATAN

Bungauli Simanjuntak¹, Neni Marlina Br. Purba²

¹Mahasiswa Program Studi Akuntansi, Universitas Putera Batam

²Dosen Program Studi Akuntansi, Universitas Putera Batam
email : pb170810074@upbatam.ac.id

ABSTRACT

This examination means to decide the impact of citizen mindfulness and administration quality on citizen consistence at KPP Pratama South Batam. The populace in this investigation was 346,894 individual citizen and the example was taken utilizing a basic arbitrary examining method utilizing the slovin equation, so an example of 100 respondents can be gotten. The information utilized is essential information by disseminating surveys by means of google structure. The information examination procedure utilized is instrument test (legitimacy test, reability test), unmistakable investigation, traditional supposition test (ordinariness test, multicollinearity test and heteroscedasticity test), various straight investigation and theory testing (fractional test, synchronous test, and coefficient of assurance test). The aftereffect of the halfway trial of citizen mindfulness and administration quality significantly affect citizen consistence. The consequence of the concurrent trial of citizen mindfulness and administration quality significantly affect citizen consistence. The consequence of the assurance test got a worth of 0,532 which implies that citizen mindfulness and administration quality have an impact of 53,2% on citizen complience and the excess 46,8% is affected by different factors.

Keywords: Service Quality, Taxpayer Awareness, Taxpayer Compliance.

PENDAHULUAN

Indonesia termaksud negara berkembang, dimana pemerintah senantiasa berusaha untuk melakukan pembangunan diberbagai bidang prasarana publik contohnya, sekolah, rumah sakit, jembatan, jalan raya serta masih banyak lagi. Untuk mendanai berbagai pembangunan tersebut maka pemerintah memerlukan dana yang cukup besar. Sumber pendapatan terbesar pemerintah adalah penerimaan dari aspek pajak.

Berdasar UU Perpajakan No. 16 Tahun 2009, pengertian pajak ialah keterlibatan wajib pada negara terpinjam bagi personal ataupun instansi bersifat keharusan berdasar UU, melalui tidak adanya upah langsung serta dimanfaatkan guna kepentingan negara

bagi keperluan rakyat. Pajak ialah basis inti bagi *income* negara utamanya di Anggaran Pendapatan serta Belanja Negara (APBN).

Perpajakan di Indonesia telah menjalankan tatanan *Self Assessment System*, yakni praktik pengambilan pajak yang menyerahkan kuasa, keyakinan, tanggung jawab pada wajib pajak (WP) guna mengkalkulasikan, menaksir, menyerahkan juga melaporkan sendiri besaran pajak yang dibayarkan. Secara tak langsung *Self Assessment System* telah mewajibkan WP mampu berpartisipasi pada mencukupi kewajiban perpajakan. Ini mengakibatkan pembenaran bahwa pada pelaporan pajak, pemenuhan pajak bergantung pada kejujuran serta kepatuhan WP (Anjanni, 2019).

Tabel 1. Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Batam Selatan

Tahun	WPOP Yang Terdaftar	SPT Yang Dilaporkan	SPT Yang Tidak Dilaporkan	Tingkat Kepatuhan
2016	257.789	58.374	6.918	89%
2017	268.982	49.849	7.294	87%
2018	283.327	44.981	5.099	89%
2019	295.043	48.451	6.162	88%
2020	346.894	47.242	6.960	87%

Sumber : Data Penelitian, 2021

Berdasarkan data tabel 1.1, ditahun 2016 WPOP terdaftar sejumlah 257.789 SPT yang dilaporkan 58.374 serta SPT yang tidak dilaporkan 6.918 hingga tingkat kepatuhan ialah 89%. Ditahun 2017 tingkat kepatuhan turun menjadi 87% dengan WPOP tercatat sejumlah 268.982 dengan total SPT yang dilaporkan 49.849 dan SPT yang tidak dilaporkan 7.294. Di tahun 2018 tingkat kepatuhan mengalami peningkatan sebesar 89% dengan WP yang terdaftar 283.327 dengan SPT yang dilaporkan 44.981 dan SPT yang tidak dilaporkan 5.099. Ditahun 2019 wajib pajak orang pribadi yang terdaftar 295.043 dengan jumlah SPT yang dilaporkan 48.451 dan SPT yang tidak dilaporkan 6.162 sehingga jumlah tingkat kepatuhan sejumlah 88%. Di tahun 2020 terjadi lagi penurunan di tingkat kepatuhan sejumlah 87% dengan wajib pajak yang terdaftar 346.894 dengan SPT yang dilaporkan 47.242 dan SPT yang tidak dilaporkan 6.960.

Dari pemaparan tabel diatas dapat dilihat tingkat kepatuhan masyarakat dalam membayar atau melaporkan wajib pajaknya masih tergolong sangat rendah sedangkan WPOP yang tercatat tiap tahunnya meningkat, namun banyaknya WPOP yang terdaftar bukanlah sebuah jaminan bahwa tingkat kepatuhan juga akan mengalami peningkatan. Hal ini disebabkan masih sangat minimnya kesadaran WP pada melakukan kewajibannya.

Kesadaran WP yang rendah menyebabkan kurang taatnya melaporkan dan membayar pajak.

Kesadaran WP ialah wujud dari wawasan WP bahwa pemenuhan kewajiban perpajakan mewujudkan keikutsertaan serta peran aktif rakyat pada ekspansi nasional, hingga kecukupan kewajiban perpajakan tidak menjadi beban. Selanjutnya, kualitas pelayanan juga menjadi penyebab WP tidak membayar dan melaporkan pajak. Pelayanan kepada WP bermaksud menjaga kesenangan WP yang diproyeksikan mampu memaksimalkan kepatuhan WP dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. Bila pelayanan pada WP memuaskan maka berakibatkan pada pemasukan pajak tahun selanjutnya (Putri & Pharamitha, 2018).

Berikut riset yang sejalan oleh (Anjanni, 2019), menunjukkan penyebab lain juga mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak yaitu kualitas pelayanan. Tingkat kepatuhan dapat dilihat dengan kualitas pelayanan yang disediakan oleh pemerintahan. Timbulnya masalah yang berkaitan dengan pajak mengakibatkan kerugian negara serta menyebabkan penilaian pelayanan kemasyarakat menjadi turun. Meningkatnya kualitas pelayanan akan mendorong WP taat membayar pajak sehingga memicu penerimaan negara. Kualitas pelayanan yang memuaskan disediakan oleh pemerintah akan berakibat positif dan signifikan pada kepatuhan WP.

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan ialah ketaatan dilakukan oleh WP guna menjalankan kewajiban perpajakannya berdasarkan peraturan perpajakan. Kepatuhan WP dinilai seberapa besar kedisiplinannya melaporkan serta membayar pajak, apakah dilaksanakan secara tepat sesuai aturan pajak berlaku (Siamena et al., 2017).

Indikator dalam kepatuhan wajib pajak yakni

1. Kewajiban dalam mendaftarkan diri sebagai WP.
2. Kepatuhan dalam menyampaikan SPT.
3. Kepatuhan pelaporan SPT yang benar.
4. Kedisiplinan dalam membayar (atas tunggakan pajak akhir tahun).

2.2 Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran perpajakan ialah aspek penting ketika menaikkan ketaatan pelaporan SPT, yang tampak dari keinginan WP ketika menjalankan kewajibannya serta memiliki kepercayaan pada fungsi pajak dipakai guna belanja negara serta keperluan lainnya (Nur Madinah & Br. Purba, n.d.)

Indikator kesadaran WP yakni :

1. Kesadaran keberadaan hak juga kewajiban pajak dalam menunaikan keharusan melunasi serta melaporkan pajak.
2. Masyarakat sadar bahwa pajak digunakan bagi belanja negara.
3. Dorongan individu tanpa paksaan pihak lain.

2.3 Kualitas Pelayanan

Kualitas layanan mampu dijabarkan sebagai sesuatu terkait tercukupinya impian serta kepentingan pelanggan, dimana bisa dikategorikan bermutu bila mampu memberikan barang maupun jasa berdasar keinginan juga kepentingan pelanggan. Hingga layanan yang bermutu baik mampu meminimalisir penyimpangan perpajakan.

Indikator kualitas pelayanan adalah sebagai berikut :

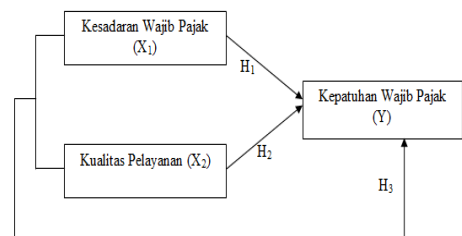
1. Menyajikan keringanan pada pengisian formulir.

2. Mempersembahkan sarana dan prasarana yang nyaman.
3. Kepekaan juga kecakapan penanggulangan keluhan WP.
4. Profesionalisme petugas.
5. Bersikap ramah dan sopan.

2.4 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran sebagai ilustrasi riset tertuang dibawah ini :

Gambar 1. Kerangka Pemikiran



(Sumber : Data Penelitian, 2021)

2.5 Hipotesis

Hipotesis ialah asumsi pada formulasi persoalan riset. Dianggap sementara sebab tanggapan yang hanya dilandasi teori yang diperoleh, belum ada fakta empiris yang diperoleh. Berikut merupakan praduga pada riset ini :

H₁: Kesadaran WP berdampak signifikan pada kepatuhan WP KPP Pratama Batam Selatan.

H₂: Kualitas pelayanan berdampak signifikan pada kepatuhan WP KPP Pratama Batam Selatan.

H₃: Kesadaran WP dan kualitas pelayanan secara bersamaan berdampak signifikan pada kepatuhan WP KPP Pratama Batam Selatan.

METODE PENELITIAN

Metode yang dipakai pada riset ialah metode kuantitatif. Sumber data dipakai yaitu sumber data primer, serta teknik pengumpulan data dengan teknik kuesioner dilakukan *online* via *Google Form*. Populasi riset sebanyak 346,894 WPOP yang tercatat di KPP Pratama Batam Selatan. Sampel yang dipakai ialah 100 responden dengan menggunakan teknik *Simple Random Sampling* serta rumus *Slovin* yang dipakai.

Variable yang dipergunakan pada riset terbagi menjadi 2 yakni variabel

dependen serta independen. Variable dependen ialah kepatuhan wajib pajak (Y), serta independen ialah kesadaran wajib pajak (X1) dan kualitas pelayanan (X2).

Teknik analisi data yang terpakai ialah instrument data terbagi jadi 2 yakni

validitas serta reabilitas, analisis deskriptif, uji asumsi klasik dibagi jadi 4 ialah normalitas, multikolinearitas, heteroskedastisitas, analisis regresi linier berganda, uji hipotesis terbagi 3 yaitu uji t, uji f serta determinasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Uji Validitas

Hasil diukur dengan parameter yang menjadi ukuran validitas dengan tingkat alpha (α) sebesar 5%, derajat bebas (N-

2) = $100 - 2 = 98$ maka dapat diperoleh hasil tabel $r = 0,1966$

Tabel 2. Hasil Uji Validitas

Variabel	R _{Hitung}	R _{Tabel}	Keterangan
Y1	,537	,1966	Valid
Y2	,603	,1966	Valid
Y3	,696	,1966	Valid
Y4	,608	,1966	Valid
Y5	,559	,1966	Valid
Y6	,537	,1966	Valid
Y7	,505	,1966	Valid
Y8	,641	,1966	Valid
Y9	,401	,1966	Valid
X1.1	,670	,1966	Valid
X1.2	,576	,1966	Valid
X1.3	,629	,1966	Valid
X1.4	,646	,1966	Valid
X1.5	,580	,1966	Valid
X1.6	,578	,1966	Valid
X17	,682	,1966	Valid
X1.8	,637	,1966	Valid
X2.1	,664	,1966	Valid
X2.2	,642	,1966	Valid
X2.3	,670	,1966	Valid
X2.4	,692	,1966	Valid
X2.5	,686	,1966	Valid
X2.6	,596	,1966	Valid
X2.7	,522	,1966	Valid

Sumber : Hasil riset menggunakan SPSS 25, 2021

Pada tabel tampak bahwa seluruh poin pernyataan dari variabel kepatuhan WP (Y1 – Y9), kesadaran WP (X1.1 –

X1.8), kualitas pelayanan (X2.1 – X2.7) dapat dikatakan valid karena nilai R_{Hitung} > dibanding nilai R_{Table}

4.2 Hasil Uji Reliabilitas

Uji ini disebut uji keandalan karena suatu perangkat dianggap reliabel bila jawaban dari responden konsisten. Uji yang dimanfaatkan guna mengukur

reliabilitas data pada riset ini yakni *Cronbach Alpha*. Syarat uji dianggap reliable ketika *Cronbach Alpha* > 0,06.

Tabel 5. Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	Cronbach Alpha	N of Item	Keterangan
1	Kepatuhan Wajib Pajak	0,718	9	Reliabel
2	Kesadaran Wajib Pajak	0,775	8	Reliabel
3	Kualitas Pelayanan	0,761	7	Reliabel

Sumber : Hasil riset menggunakan SPSS 25, 2021

Berdasar Tabel dapat dilihat angka *Cronbach Alpha* pada Kepatuhan WP (Y) 0,718 > 0,06, pada Kesadaran WP (X1) 0,775 > 0,06, serta pada Kualitas Pelayanan (X2) 0,761 > 0,06. Dengan

begitu disimpulkan segenap variabel dalam riset ini dinyatakan reliabel karena nilai *Cronbach Alpha* > dibanding nilai batasnya 0,06.

4.3 Hasil Uji Analisis Deskriptif

Tabel 6. Hasil Analisis Deskriptif

Descriptive Statistics							
	N	Range	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	Variance
Kepatuhan Wajib Pajak	100	15	30	45	39,82	3,207	10,291
Kesadaran wajib pajak	100	15	25	40	35,53	3,033	9,201
Kualitas Pelayanan	100	13	22	35	30,47	2,833	8,029
Valid N (listwise)	100						

Sumber : Hasil riset menggunakan SPSS 25, 2021

Berdasar tabel dapat dilihat, pada variabel Kepatuhan WP (Y) berangka *maximum* (Tertinggi) 45 serta *minimum* (Terendah) 30 sehingga nilai dari *Range* sebesar 15, kemudian nilai *mean* (Rata-rata) nya yakni 39,82 dengan nilai *standard deviation* (standar deviasi) sebesar 3,207 juga nilai *variance* sebesar 10,291. Pada variabel Kesadaran WP berangka *maximum* (Tertinggi) 40, *minimum* (Terendah) 25,

Range sebesar 15, kemudian nilai *mean* (Rata-rata) nya sebesar 35,53, *standard deviation* (standar deviasi) 3,033 serta *variance* sebesar 9,201. Pada variabel Kualitas Pelayanan bernilai *maximum* (Tertinggi) 35 dan nilai *minimum* (Terendah) 22, *Range* 13, *mean* (Rata-rata) 30,47 dengan nilai *standard deviation* (standar deviasi) sebesar 2,833 dan nilai *variance* sebesar 8,029.

4.4 Hasil Uji Normalitas

Uji normalitas pada riset memanfaatkan uji *Kolmogorov Smirnov*

saat signifikansi > 0,05 data bersebaran normal.

Tabel 7. Hasil *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test*

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2,17287288
Most Extreme Differences	Absolute	,082
	Positive	,060
	Negative	-,082
Test Statistic		,082
Asymp. Sig. (2-tailed)		,094 ^c

Sumber : Hasil riset menggunakan SPSS 25, 2021

Berdasar hasil uji Normalitas memakai *kolmogorov smirnov* didapatkan angka signifikan (*Asymp.Sig 2-tailed*) ialah 0,094 > 0,05. Sehingga

dapat simpulan data penelitian berdistribusi secara normal, dikarenakan nilai signifikannya > dari 0,05.

4.5 Hasil Uji Multikolinearitas

Uji ini bermaksud guna memeriksa keberadaan multikolinearitas. Uji Multikolinearitas tampak dari besaran *variance inflation factor* (VIF) dan

toleransi. Model regresi yang terlepas dari Multikolinearitas berangka VIF <10 serta toleransi > 0,1 mengartikan tak terdapat multikolinearitas.

Tabel 8. Hasil Uji Multikolinearitas

		Coefficients ^a				Collinearity Statistics		
		Unstandardized Coefficients	Std. Error	Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF
Model		B		Beta				
1	(Constant)	9,474	2,898		3,269	,001		
	Kesadaran wajib pajak	,635	,083	,601	7,670	,000	,771	1,297
	Kualitas Pelayanan	,255	,089	,225	2,878	,005	,771	1,297

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber : Hasil riset menggunakan SPSS 25, 2021

Berdasar pengujian dapat dilihat variabel Kesadaran WP (X1) mempunyai angka VIF 1,297 < 10 serta *tolerance* 0,771 > 0,1 maka tak ada multikolinieritas. Pada variabel

Kualitas Pelayanan (X2) mempunyai angka VIF 1,297 < 10 serta *tolerance* 0,771 > 0,1 maka tak ada multikolinieritas.

4.6 Hasil Uji Heteroskedastitas

Uji ini bermanfaat guna memahami adanya diferensiasi varian dari residual antar observasi di model regresi. Uji

heteroskedastisitas yang dimanfaatkan ialah uji *Park Gleyser*.

Tabel 9. Hasil Uji Heteroskedastitas

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
	B	Std. Error			
1 (Constant)	2,033	1,731		1,174	,243
Kesadaran wajib pajak	,030	,051	,067	585	,560
Kualitas Pelayanan	-,043	,046	-,106	-,927	,356

a. Dependent Variable: ABRESED

Sumber : Hasil riset menggunakan SPSS 25, 2021

Berdasar tabel dapat dilihat variabel Kesadaran wajib pajak mempunyai angkasignifikannya 0,560 > 0,05 serta

variabel Kualitas Pelayanan ialah 0,356 > 0,05, maka tak terjadinya heteroskedastisitas.

4.7 Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Uji ini bertujuan bagi pengidentifikasi interaksi antar variabel

independen lebih dari satu (ganda), sedangkan hubungannya tetap linea

Tabel 10. Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	T	Sig.
	B	Std. Error			
1 (Constant)	9,474	2,898		3,269	,001
Kesadaran wajib pajak	,635	,083	,601	7,670	,000
Kualitas Pelayanan	,225	,089	,225	2,878	,005

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber : Hasil riset menggunakan SPSS 25, 2021

$$Y = 9,474 + 0,635 + 0,225$$

1. Angka *Constant* 9,474 yang berarti Kesadaran Wajib Pajak (X_1) serta Kualitas Pelayanan (X_2) diasumsikan nol atau konstan jadi Kepatuhan Wajib Pajak (Y) bernilai 9,747 satuan.
2. Angka koefisien regresi pada variabel Kesadaran WP (X_1) 0,635 memperlihatkan bahwa variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y) mempunyai hubungan positif pada Kesadaran WP (X_1) yang berarti

bahwa tiap kenaikan 1% variabel Kesadaran WP (X_1) akan menaikkan Kepatuhan WP (Y) sejumlah 0,635 atau 63,5%.

3. Angka koefisien pada Kualitas Pelayanan (X_2) 0,225 memperlihatkan Kepatuhan WP (Y) memiliki hubungan positif pada Kualitas Pelayanan (X_2) berarti tiap kenaikan 1% Kualitas Pelayanan (X_2) akan menaikkan Kepatuhan WP sebanyak 0.225 atau 22,5%.

4.8 Hasil Uji Parsial (T)

Nilai t tabel mampu dicari dengan, pengujian (*t-test*) dengan $\alpha = 5\%$. Nilai pada t_{tabel} dapat ditemukan pada uji 2 sisi yaitu $df = n - k - 1$. Yang artinya df : derajat

kebebasan, n : data dan k : jumlah variabel independen. Jadi nilai pada $df = 100 - 2 - 1 = 97$. Jadi angka dari t_{tabel} sejumlah 1,98472.

Tabel 11. Hasil Uji Parsial (T)

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	9,474	2,898		3,269	,001
Kesadaran wajib pajak	,635	,083	,601	7,670	,000
Kualitas Pelayanan	,225	,089	,225	2,878	,005

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber : Hasil riset menggunakan SPSS 25, 2021

1. Terlihat pada Kesadaran WP (X1) mempunyai angka t_{hitung} senilai 7,670 > 1,984 angka signifikannya senilai 0,000 < 0,05, jadi H_a diterima serta H_0 ditolak maksudnya Kesadaran WP berpengaruh signifikan pada kepatuhan WP, hingga dikatakan hipotesis pertama diterima.
2. Terlihat pada variabel Kualitas Pelayanan (X1) mempunyai nilai t_{hitung} senilai 2,878 > 1,984 dan nilai signifikannya senilai 0,005 < 0,05, maka H_a diterima serta H_0 ditolak artinya Kualitas Pelayanan pengaruh signifikan pada kepatuhan WP, hingga dikatakan hipotesis kedua diterima.

4.9 Hasil Uji Simultan (F)

Tabel 12. Hasil Uji Simultan (F)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	551,344	2	275,672	57,208	,000 ^b
	Residual	467,416	97	4,819		
	Total	1018,760	99			

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Kesadaran wajib pajak

Sumber : Hasil riset menggunakan SPSS 25, 2021

Berdasar tabel dapat diperoleh F hitung 57,208 > 3,09 nilai signifikannya 0,000 < 0,05, jadi H_a diterima serta H_0 ditolak, artinya Kesadaran WP serta

Kualitas Pelayanan secara bersamaan berpengaruh signifikan pada kepatuhan WP hingga dikatakan hipotesis ketiga diterima.

4.10 Hasil Uji Determinasi (R)

Tabel 13. Hasil Uji Determinasi (R^2)
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,736 ^a	,541	,532	2,19516

Sumber : Hasil riset menggunakan SPSS 25, 2021

Berdasar tabel diatas dapat dilihat pada angka *adjust R square* bernilai 0,532 atau 53,2% yang bermakna bahwa pengaruh variabel Kesadaran Wajib

Pajak dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak ialah 53,2% dan kemudian sisanya sebesar 46,8% variabel yang lain diluar riset.

4.11 Pembahasan

Pengaruh kesadaran WP pada kepatuhan WP. Berdasar hasil uji T variabel kesadaran WP memiliki nilai t_{hitung} 7,670 > 1,984 serta angka signifikannya 0,000 < 0,05, jadi H_0 diterima, H_1 ditolak serta ditarik simpulan variabel kesadaran WP berpengaruh signifikan pada kepatuhan WP di KPP Pratama Batam Selatan. Berpengaruhnya kesadaran pada kepatuhan WP, disebabkan oleh karena wajib pajak sadar akan hak serta kewajibannya guna memenuhi kewajiban laporan pajak, wajib pajak juga sadar bahwa pajak digunakan pembiayaan negara, serta inisiatif tanpa paksaan pihak lain. Riset ini diperkuat riset terdahulu oleh (Wardani & Rumiyatun, 2017) dengan hasil riset kesadaran WP berdampak signifikan pada kepatuhan wajib pajak.

melaksanakan tugas serta bersikap ramah serta sopan. Dengan pelayanan tersebut akan meningkatkan kepatuhan WP melakukan pelaporan serta pembayaran. Riset ini juga didukung oleh (Putri & Pharamitha, 2018) dengan hasil penelitian menyebutkan bahwa Kualitas Pelayanan berdampak signifikan pada kepatuhan WP.

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan WP. Berdasar pengkalkulasian T tampak variabel kualitas pelayanan memiliki angka t_{hitung} 2,878 > 1,984 serta angka signifikannya 0,005 < 0,05, jadi H_0 diterima, H_1 ditolak serta mampu dikonklusikan variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan pada kepatuhan WP di KPP Pratama Batam Selatan. Kualitas pelayanan disediakan kantor pajak mnyajikan keleluasaan pada pengisian formulir, mempersembahkan infrastruktur juga fasilitas yang nyaman bagi wajib pajak, kecakapan juga ketepana pegawai pajak guna menangani persoalan WP, profesionalisme petugas dalam

Pengaruh kesadaran WP dan kualitas pelayanan pada kepatuhan wajib pajak. Berdasar pada hasil uji F tampak Kesadaran WP dan Kualitas Pelayanan secara simultan memiliki nilai F hitung 5,208 > 1,984 serta angka signifikannya 0,000 < 0,05, maka H_0 ditolak mampu dikonklusikan bahwa kesadaran WP serta kualitas pelayanan secara bersamaan berdampak signifikan pada kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Batam Selatan. Ini memperlihatkan bahwa semakin wajib pajak sadar serta baik pelayanan yang sediakan pada para wajib pajak maka meningkatkan kepatuhan WP di KPP Pratama Batam selatan. Riset juga didukung oleh (As'ari, 2018) sama hasil penelitian yang menyatakan Kesadaran WP dan Kualitas Pelayanan Pajak secara simultan berpengaruh signifikan pada pada WP.

SIMPULAN

Berdasar uraian di atas, jadi didapat simpulan :

1. Kesadaran WP (X_1) berpengaruh signifikan pada Kepatuhan WP (Y) di KPP Pratama Batam Selatan.
Yang mana nilai t_{hitung} 7,670 > 1,984 dan nilai signifikannya sebesar 0,000 < 0,05.
2. Kualitas pelayanan (X_2) berdampak signifikan pada Kepatuhan WP (Y) di KPP Pratama Batam Selatan.
Yang mana nilai t_{hitung} 2,878 > 1,984 dan nilai signifikannya sebesar 0,005 < 0,0.
3. Kesadaran WP (X_1) dan kualitas pelayanan (X_2) secara simultan berdampak signifikan pada kepatuhan WP (Y) di KPP Pratama Batam Selatan.
Yang mana nilai f_{hitung} 57,208 > 3,09 dan nilai signifikannya ialah 0,000 < 0,05.
4. Pengaruh variabel kesadaran WP (X_1) dan kualitas pelayanan (X_2) pada kepatuhan WP (Y) sebesar 532% dan kemudian sisanya sebesar 46,8% ada pada variabel yang lain.
Yang mana hasil dari uji *Adjust R Square* 0,532 atau 53,2%.

DAFTAR PUSTAKA

- Anjanni, I. L. P. (2019). Pengaruh Penerapan Self Assesment System, Pengetahuan Wajib Pajak, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada Wajib Pajak Orang Pribadi Non Karyawan di KPP Pratama Ciamis Tahun 2017). *Jurnal Akademi Akuntansi*, 2(1), 11–19. <https://doi.org/10.22219/jaa.v2i1.8172>
- As'ari, N. G. (2018). *Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Kecamatan Rongkop)*. 1(6), 1–26.
- Febrian, W. D., & Ristiliana, R. (2019). Pengaruh Pengetahuan dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) pada Kantor Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru. *Eklektik : Jurnal Pendidikan Ekonomi Dan Kewirausahaan*, 2(1), 181. <https://doi.org/10.24014/ekl.v2i1.7563>
- Nur Madinah, I. U., & Br. Purba, N. M. (n.d.). *Pengaruh Kesadaran Perpajakan Dan Kemudahan Penggunaan E-Filling Terhadap Kepatuhan Pelaporan WPOP Di KPP Pratama Batam Selatan*.
- Putri, N. E., & Pharamitha, A. (2018). Keterkaitan Self Assessment System, Kualitas Pelayanan dan Pemeriksaan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal STEI Ekonomi*, 27(2), 233–252. <https://doi.org/10.36406/jemi.v27i2.136>
- Setiyani, N. M. dkk. (2018). Pengaruh Motivasi Wajib Pajak dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dengan Kesadaran Wajib Pajak Sebagai Variabel Intervening (Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Di Kota Semarang). *Journal Of Accounting*, 1–18.
- Siamena, E., Sabijono, H., & Warongan, J. D. . (2017). Pengaruh Sanksi Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Manado. *Going Concern : Jurnal Riset Akuntansi*, 12(2), 917–927. <https://doi.org/10.32400/gc.12.2.18367.2017>
- Wardani, D. K., & Rumiyaun. (2017). *Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Kendaraan Bermotor (Studi kasus WP PKB roda empat di Samsat Drive Thru Bantul)*. 5(1). <https://doi.org/10.24964/ja.v5i1.253>