

# ANALISIS KUALITAS PELAYANAN, PEMERIKSAAN DAN PENAGIHAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KPP PRATAMA BATAM SELATAN

Lusia Dedi Anita Purba<sup>1</sup>, Sunarto Wage<sup>2</sup>

<sup>1</sup>mahasiswa Program Studi Akuntansi, Universitas Putera Batam

<sup>2</sup>dosen Program Studi Akuntansi, Universitas Putera Batam  
email ; pb170810090@upbatam.ac.id

## ABSTRACT

*This study aims to determine the analysis of the influence of service quality, inspection taxes collection on taxpayer compliance at KPP Pratama Batam Selatan. The population this study amounted 346,894 personal taxpayers, the sample was determined using slovin formula, which amounted to 400 taxpayers. Results of the partial test service quality obtained the t value  $-0.101 < 1.965$  t table and significant value  $0.920 > 0.05$  which means that the service quality variable has no significant effect on taxpayer compliance, examination obtained t count value  $4.262 > 1.965$  t table and significant value  $0.000 < 0.05$ , which means that the audit variable has significant effect against tax compliance, and tax collection obtained t value amounted to  $10.691 > 1.965$  t table as well as significant value  $0.000 < 0.05$ , meaning that tax collection variables have significant effect on the taxpayer compliance. The results of simultaneous test showed that value of service quality, tax audit and collection had significant effect on taxpayer compliance. The value of f arithmetic was  $61.113 > 2.605$  and significant value was  $0.000 < 0.05$ . The results of determination test obtained value of 0.793 or 79.3%, meaning that there was an influence on the variables of service quality, audit and tax collection on taxpayer compliance of 79.3%. The remaining 20.7% is influenced by other variables that do not exist in this study.*

**Keywords:** audit; service quality; tax collection; tax compliance.

## PENDAHULUAN

Pada Anggaran Pendapatan Belanja Negara (APBN), satu diantara sumber penghasilan yang terbesar ialah berasal dari pajak. Bagian pajak yakni golongan yang sangat dipercayai untuk membantu pembangunan di Indonesia, dikarenakan penghasilan bersumber pada pajak. Penghasilan tersebut dialokasikan ke kontruksi negara, misalnya jalan raya, jembatan, membenahi bangunan umum. Walaupun berlimpahnya bagian lainnya yang ikut berpartisipasi juga dalam penerimaan negara. Target ini dilaksanakan pemerintah guna kesejahteraan warga beserta jadi cerminan bangsa dikultur bergotong royong.

Pajak yakni iuran warga pada kas negara berdasar UU (yang bisa dipaksa) tanpa diadakannya keterlibatan yang dirasakan secara langsung dan diperlihatkan beserta digunakan untuk membayarkan biaya umum (Agus & Trisnawati, 2013 : 6). Penerimaan pajak lazimnya memperoleh fokus oleh pemerintah sebab pajak ialah sumber penerimaan terbanyak negara. Guna menggapai sasaran penerimaan pajak, butuh guna dimunculkannya kedisiplinan wajib pajak (WP) mengetahui perihal ini ialah faktor yang bisa memberi kenaikan di pembayaran pajak.

Pajak diperoleh dari partisipasi warga (WP) memakai *self assesment system*. *Self assesment system* yakni suatu program

pembentukan ulang yang dilaksanakan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP). program ini mengganti *official assessment system* yang ada terdahulu. *Self assessment system* yakni sistem WP diberikan kepercayaan guna mengkalkulasi serta melapor sendiri pajak yang terhutang oleh WP, sedangkan pegawai pajak sendiri berperan guna memonitornya. Perihal ini bermakna sukses ataupun tidaknya sistem ini amat ditetapkan oleh ketaatan sukarela WP serta pemantauan yang optimum dari aparat pajak sendiri. Sistem ini sangat tergantung terhadap kesadaran WP serta guna mencukupi kewajiban perpajakannya tengah banyak WP yang tak taat guna melapor serta membayar pajak.

Terdapat sejumlah faktor yang dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan WP yakni kualitas pelayanan, pemeriksaaan beserta penagihan pajak. Satu diantara usaha guna peningkatan kepatuhan WP yakni kualitas pelayanan yang diciptakan mampu menaikkan kepuasan pada WP hingga WP hendak menaikkan kepatuhan guna melaksanakan kewajibannya guna membayarkan pajak.

Penelitian yang dilakukan oleh Palupi & Herianti (2017: 285) dengan judul analisis pengawasan serta Tagihan Pajak Pada Kedisiplinan WP. Riset ini bermaksud guna menjabarkan seberapa efektifitas pengawasan serta tagihan pajak yang dilaksanakan oleh fiskus berdampak pada kepatuhan WP serta seberapa

efektifitas data apa yang sedang populer di media berpartisipasi guna menjabarkan data terkait dengan pajak pada WP. hasil penelitian memperlihatkan ada dampak positif signifikan dari pemeriksaan juga pada saat menagih pajak, berdampak baik signifikan pada kepatuhan pembayaran, juga trend di dalam media berdampak dengan baik juga secara signifikan pada ketaatan pajak, audit tak lepas dari dampak yang baik juga signifikan pada ketetapannya, serta menagih pajak berdampak baik dan signifikan pada WP badan. Studi oleh (Marani, 2020 : 23) guna mengkaji dampak kepunyaan NPWP, Inspeksi serta permintaan pajak padapemasukan pajak. hasil riset memperlihatkan NPWP (X1), Pemeriksaan Pajak(X2) berdampak pada usaha kenaikan penerimaan pajak. Sedangkan Penagihan (X3) tak berdampak pada usaha kenaikan Pendapatan Pajak.

## KAJIAN TEORI

### 2.1 Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan ini bisa memiliki arti selaku taraf dari kepuasan tamu ataupun *customer*. Sementara taraf dari kepuasan tamu sendiri mampu didapat dari hasilproporsi ataupun macam layanan yang dikehendaki *customer*. jenis dari kualitas yang baik ialah jenis layanan yang dapat memuaskan serta selaras bersama layanan yang diinginkan *customer*. Tetapi bila pelayanan tersebut mampu meraih cita dari *customer*, hingga jenis kualitas layanan ini mampu digolongkan selaku pelayanan yang begitu berkualitas ataupun yang memuaskan (Agustin & Putra 2019 : 60).

Menurut Subarkah & Dewi (2017 : 61) Pelayanan itu sendiri dibidang perpajakan ialah selaku pelayanan yang diberi DJP guna menunaikan kewajiban perpajakannya. Layanan pajak mencakup di layanan publik sebab dilaksanakan oleh instansi pemerintah yang punya maksud guna mencukupi keperluan warga ataupun guna penyelenggaraan UU serta tak berorientasi pada untung.kualitas pelayanan yakni kualitas pelayanan yang dijadikan pengukur reaksi penduduk terkait layanan yang ditawarkan, yakni penduduk terpuaskan ataupun tak terpuaskan (Widodo Ismanto and T.Munzir 2020 : 566 )

### 2.2 Pemeriksaan

Menurut Diaz Priantara (2011 : 112) pemeriksaan yakni serangkaian aktivitas atau kegiatan yang mengumpulkan dan mengelola data, info, dan prove yang melakukan objective & profesionall didasarkan standart auditing untuk visi lainnya untuk memantau kepatuhan terhadap kewajiban pajak dan untuk melaksanakan undang-undang dan peraturan pajak.

Menurut Palupi & Herianti (2017 : 287) menjabarkan terkait bagaimana inspeksi perpajakan : “Terdapat bentuk pengontrolan yang diberlakukan dirjan pajak yang dilandasi Pasal 29 UU No. 28 yang isinyapergantian tri perundang udangan No. 6 tahun 1983 yang berisi tentang persyaratan uum juga cara kerja pajak. yang

bebunyi Dirjen pajak sewaktu mengawasi, mempunyai wewenang melaksanakan inspeksi dalam pengujian bagaimana ketaatan di wajin paka juga visi lainnya dalam melakukan berbagai persyaratan aturan yang berlaau. sasaran ditargetkan pada satu bentuk inspeksi, yakni berupa masukan ketika mengawasi tentang ketaatan WP.

### 2.3.Penagihan Pajak

Menurut F.Mamusu & Elim (2017 : 2177) Penagihan pajak yaitu serangkaian aksi supaya penanggung pajak dapat menyelesaikan utang pajak serta beban penagihan pajak cara menegur, melakukan penagihan serentak serta sekalian memberikan surat paksa merekomendasikan penangkalan melaksakan penyitaan, penyenderaan, menjual barang yang sudah disita.penagihan pajak yakni rangkaian aksi supaya penanggung pajak membayarkan utang pajak serta beban penagihan (Anam, Moehaditoyo, and Dirmayani 2018 : 165).

Adapun penagihan pajak memakai surat teguran yaitu penyelenggaraan nya diawali dengan mengeluarkan surat teguran terhadap WP yang masih belum membayarkan utang pajaknya jika sudah melewati waktu 7 hari semenjak ketika jatuh tempo di STP/SKPKB itu. Penagihan pajak memakai surat paksa ialah surat perintah untuk membayarkan utang pajaknya serta beban penagihan pajak. Utang pajak selepas melewati 21 hari dari tanggal surat teguran tak ditunaikan hingga hendak dikeluarkan perintah pemaksaan yang diberikan oleh juru sita bersama beban tagihan perpajakan memakai perintah paksaan yakni Rp.50.000.

### 2.4 Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan WP ialah aksi kepatuhan beserta sadar akan ketertiban pelaporan serta pelunasan kewajiban pajak tahunan serta berkala dari WP yang berwujud segolongan individu serta uang yang ialah bisnis selaras bersama ketetapan pajak yang ada.Ketaatan WP ialah faktor esensial saat merealisasikan sasaran penerimaan pajak. Kian tinggi kepatuhan WP, hingga penerimaan pajak hendak kian naik pula , serta kebalikannya. Maka memunculkan kepatuhan WP memang hendaknya jadi agenda utama DJP dedikasi, ilmu beserta tanggung jawab sebagaimana pelaksanaan negara dalam bidang perpajakan(Adriani and Ramdan 2020 : 81).

### 2.5 Penelitian Terdahulu

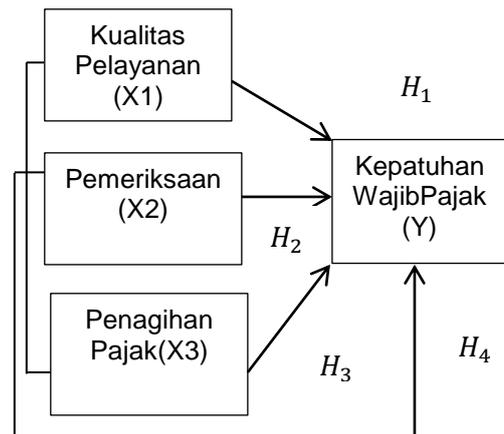
Visi dari analisis dalam memperlakukan penyusunan riset ini supaya terdapat material komparasi penggambaran, sehingga dapat mempermudah aktivitas analisis yang serupa seperti periset yang bisa mengerti informasi yang diterbitkan oleh penelitian yang lalu antara lain;

1. Mursalin & Jusmani (2019 : 268-283) yang bertitel “Efektiviti Pelaksanaan Pemeriksaan WP Orang Pribadi didalam Rangka Menaikkan Penerimaan Negara yang bermuara pada Pajak Di KPP

Pratama Ilir Barat” dengan tujuan studi yaitu guna meninjau efektivitas penyelenggaraan pemeriksaan WP orang pribadi guna menaikkan pemasukan negara dari bidang pajak di KPP Pratama Palembang Ilir Barat.

2. Tobing et al.(2019 : 64-74) dengan judul “Analisis Efektivitas Inspeksi Perpajakan Serta Efektivitas Penengihan Pajak Dengan Surat Paksa Pada Penerimaan Pajak Di KPP Pratama Batam Utara” dengan capaian studi memperlihatkan efektivitas pemeriksaan berdampak signifikan secara parsial pada penerimaan pajak. Efektivitas pemeriksaan pajak serta efektivitas penangihan pajak bersama surat paksa berdampak signifikan secara bersamaan pada pemeriksaan pajak.

## 2.6 Kerangka Pemikiran



**Gambar 1.** Kerangka Pemikiran  
(Sumber: Data penelitian, 2020)

## 2.7 Hipotesis

Berasarkan pada kerangka pemikiran diatas, berikut adalah perumusan hipotesis penulis :

- $H_1$  :Kualitas Pelayanan berdampak signifikan terhadap kepatuhan WP KPP Pratama Batam Selatan
- $H_2$  :Pemeriksaan berdampak signifikan terhadap kepatuhan WP KPP Pratama Batam Selatan
- $H_3$  :Penagihan Pajak berdampak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak KPP Pratama Batam Selatan
- $H_4$  :Kualitas pelayanan, pemeriksaan dan penagihan pajak berdampak signifikan terhadap kepatuhan WP KPP Pratama Batam Selatan

## METODE PENELITIAN

Objek penelitian yang dipilih pada riset ini yaitu pada KPP Pratama Batam Selatan. Pada penelitian ini masuk dalam penelitian kuantitatif yakni penelitian yang datanya dapat diperkirakan secara langsung dalam bentuk informasi ataupun penjelasan yang bentuknya angka. variabel dalam kajian diperkirakan menggunakan skala likert dengan pola seperti berikut : kepatuhan WP (variabel terikat) ialah variabel yang terpengaruhi ataupun disebabkan oleh kualitas pelayanan, pemeriksaan,dan penagihan pajak (variabel bebas)

Populasi yang dipergunakan didalam kajian ini ialah keseluruhan WP Orang Pribadi yang sebelumnya sudah listed dan mendaftarkan nomor pokoknya di KPP Pratama Batam Selatan. Didasarkan informasi kajian jumlahnya 346.894 respondent. Sample diambil dengan mempergunakan *random sampling* dengan rumus ukuran sampel solvin dengan toleransi ketidaktelitian 5%, sampel yang didapatkan

jumlah nya 399,49 dan supaya mudah perhitunganya, juga bisa dilakukan penbulatan jadi 400 respondent berfungsi untuk mewakili semua populasi..

Pengunaan analisis data yaitu berupa metode regresi linier berganda diolah menggunakan IBM *social science statistic package* (SPSS) versi 25. Berikut beberapa yang merupakan teknik analisis penelitian data yang digunakan.

### 3.1 Uji Normalitas

Uji ini bermaksud agar meninjau apa populasi datanya terdistribusikan normal ataupun abnormal. lewat memasukkan nilai nilai residual di *non parametic* memakai persyaratan: Jikalau signifikannya  $> 0,05$  data terdistribusikan normal, Jikalau signifikannya  $< 0,05$  data tersebut tak terdistribusikan normal.

### 3.2.Uji Multikolinearitas

Uji ini bermaksud untuk meninjau terdapat ataupun tidaknya korelasi linier diantara variable dependent.untuk mengerti uji ini mampu dilakukan lewat meninjau angka *variance Inflation*

*Factor(VIF)* serta *Tolerance* di model regresi. Basis penetapan keputusan yakni jikalau  $VIF < 10$  ataupun  $Tolerance > 0,1$  maknanya tidak terdapat *multicollinearity* antara *variable*.

### 3.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji ini bermaksud untuk mengetahui apa di satu model regresi berlangsung diferensiasi ragam dari residual sebuah amatan ke amatan yang lainnya. Metode yang digunakan pada Uji heterokedastisitas yaitu grafik scatterplot (Sutinah and Marlina 2020 : 216)

### 3.4 Uji Regresi Linier Berganda

Uji ini bermaksud agar untuk meninjau korelasi diantara *dependent variable* bersama 2 atau lebih *independent variabel*. Uji ini mempunyai 2 bentuk korelasi yakni dengan secara parsial serta dengan simultan pula yang dilakukan dalam pengujian.

### 3.5 Uji Parsial (T)

Uji ini bermaksud guna mengetahui seberapa jauh dampak sebuah *variable* bebas berpengaruh signifikan pada *variable* terikat (Subarkah and Dewi 2017 61-71). Kriteria penilaian Uji T yakni : Apabila  $t_{hitung} > t_{tabel}$ ,  $H_0$  ditolak  $H_a$  diterima, memaknai *variable* bebas berdampak signifikan terhadap *variable* terikatnya. Apabila  $t_{hitung} < t_{tabel}$ ,  $H_0$  diterima  $H_a$  ditolak, memaknai *variable* bebas tak berdampak signifikan terhadap *variable* terikatnya. Basis penetapan yang dipakai di angka

signifikan yakni : Jikalau signifikan  $< 0,05$ ,  $H_0$  ditolak,  $H_a$  diterima, jikalau signifikan  $> 0,05$ ,  $H_0$  diterima,  $H_a$  ditolak.

### 3.6 Uji Simultan (F)

Uji ini bertujuan meninjau apa *independent variable* berdampak signifikan secara stimulan pada *variable* terikatnya (Duwi Priyatno 2012 : 53). Hipotesis pada uji ini yaitu :  $H_a = \text{Variable X}$  berdampak pada *variable* Y,  $H_0 = \text{Variable X}$  tak berdampak pada *variable* Y. Apabila  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , hingga  $H_0$  ditolak  $H_a$  diterima. Mengartikan *independent variable* berdampak signifikan pada *variable* dependennya. Basis penepatan dari keputusan mampu dilaksanakan memakai angka Jikalau signifikan  $< 0,05$  hingga  $H_0$  ditolak  $H_a$  diterima, Jikalau signifikan  $> 0,05$  hingga  $H_0$  diterima  $H_a$  ditolak.

### 3.7 Uji Determinasi (R2)

Uji ini punya maksud guna mengukur dan mengetahui seberapa jauh daya model guna menjabarkan variasi *variable* dependennya (Tobing et al. 2019: 68). Metode yang dipergunakan disajikan di tabel Adjusted R Square.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 4.1 Hasil Uji Normalitas

**Tabel 1** Hasil Uji Normalitas

		Unstandardized Residual
N		400
Normal Parameters <sup>a, b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Dev.	3,38467117
Most Extreme Differences	Absolute	,043
	+	,043
	-	-,028
Test Statistic		,043
Asymp. Sig. (2-tailed)		,076 <sup>c</sup>

a. Test distribution is Normal.  
b. Calculated from data.  
c. Lilliefors Significance Correction.

**Sumber** : Hasil Pengolahan Data dengan SPSS 25, 2021.

Berdasar tabel didapat hasil *one-sample Kolmogorov Smirnov test* memperlihatkan bahwa hasil Asymp.Sig.(2-tailed) angka signifikansi

persamaan yakni  $0,076 > 0,05$ . Perihal itu bermakna data di studi ini terdistribusikan normal.

### 4.1 Hasil Uji Multikolinearitas

**Tabel 2** Hasil Uji Multikolinearitas

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Collinearity Statistics		
		B	Std. Error	Beta	T	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	1,101	2,286		4,857	,000		
	Kualitas Pelayanan	-,005	,045	-,004	-,101	,920	,884	1,131
	Pemeriksaan	,232	,054	,191	4,262	,000	,860	1,163
	Penagihan Pajak	,490	,046	,475	10,691	,000	,873	1,145

a. Dependent Variable: kepatuhan Wajib Pajak

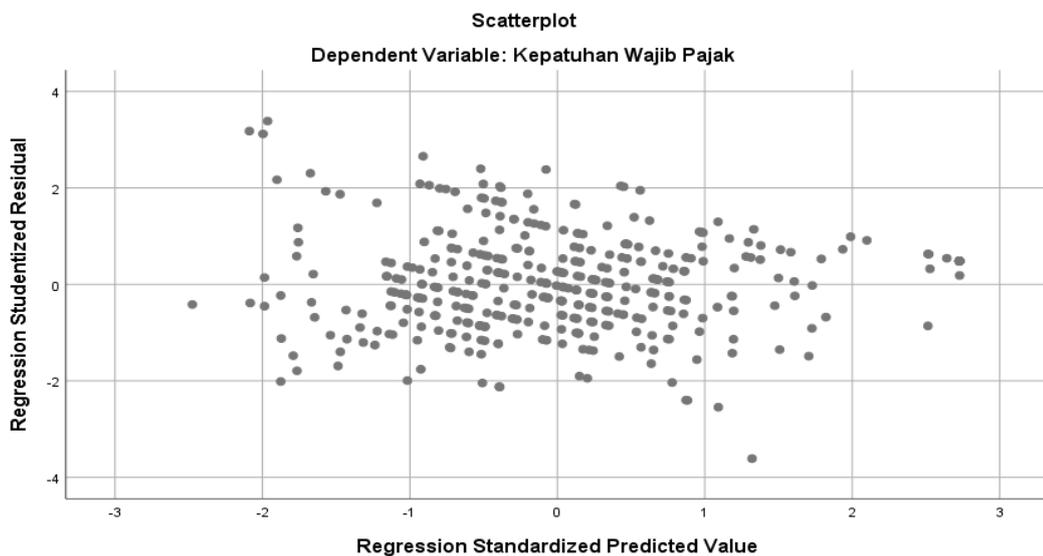
**Sumber** : Hasil Pengolahan Data dengan SPSS 25, 2021.

Didasarkan oleh tabel diatas memperlihatkan angka VIF pada Kualitas Pelayanan (X1) adalah  $1,131 < 10$  serta tolerance  $0,884 > 0,1$ , hingga data tidak berlangsung multicollinearity. Angka VIF Pemeriksaan (X2) yakni  $1,163 < 10$  dan tolerance  $0,860 > 0,1$ , sehingga data tidak terjadi

multikolinearitas. VIF variabel sanksi pajak (X3) yaitu  $1,145 < 10$ , dan tolerance  $0,873 > 0,01$ , sehingga data tak berlangsung multicollinearity.

#### 4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas

**Gambar 2** Hasil Uji Heteroskedastisitas



**Sumber** : Hasil Pengolahan Data dengan SPSS 25, 2021.

Berdasarkan pada ilustrasi hasil uji bisa terlihat data meluas dengan acak ataupun tanpa menciptakan suatu pola yang bisa memberi makna (variance sifatnya homogen), maka

dikonklusikan tidak terjadi heteroskedastisitas di studi ini dan model yang dipakai di studi ini mencukupi asumsi klasik.

#### 4.4 Hasil Uji Regresi Linier Berganda

**Tabel 3** Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	T	Sig.
1	(Constant)	1,101	2,286		4,857	,000
	Kualitas Pelayanan	-,005	,045	-,004	-,101	,920
	Pemeriksaan	,232	,054	,191	4,262	,000
	Penagihan Pajak	,490	,046	,475	10,691	,000

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

**Sumber** : Hasil Pengolahan Data dengan SPSS 25, 2021.

Berdasarkan tabel 4 dapat dilihat  $Y = 1,101 + (-0,005) + 0,232 + 0,490$  terdapat :

1. Nilai konstanta sebesar 1,101 menjelaskan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X1), Pemeriksaan (X2) serta Penagihan Pajak (X3) bernilai nol, diberi asumsi tidak terjadi perubahan yang konstan, maka bisa menaikkan variabel Kepatuhan WP yaitu 1,101
2. Angka koefisien regresi Kualitas Pelayanan (X1) yaitu (-0,005) memperlihatkan variabel Kualitas Pelayanan (X1) mempunyai hubungan negatif dan setiap kenaikan 1% maka bisa menurunkan Kepatuhan WP(Y) mencapai(-0,005).
3. Angka koefisien regresi Pemeriksaan (X2) yaitu 0,232 memperlihatkan variabel Pemeriksaan (X1) mempunyai hubungan positif dan setiap kenaikan 1% maka bisa menaikkan Kepatuhan WP (Y) mencapai 0,232.
4. Angka koefisien regresi Penagihan Pajak (X3) yaitu 0,490 memperlihatkan variabel Penagihan Pajak (X3) mempunyai hubungan positif dan setiap peningkatan 1% hingga bisa menaikkan Kepatuhan WP (Y) mencapai 0,490.

#### 4.5 Hasil uji parsial (T)

**Tabel 4** Hasil Uji T

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	1,101	2,286		4,857	,000
	Kualitas Pelayanan	-,005	,045	-,004	-,101	,920
	Pemeriksaan	,232	,054	,191	4,262	,000
	Penagihan Pajak	,490	,046	,475	10,691	,000

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

**Sumber** : Hasil Pengolahan Data dengan SPSS 25, 2021.

Berikut ialah penjelasan mengenai tabel hasil uji t diatas:

1. Berdasarkan tabel hasil uji t diatas, pada variabel kualitas pelayanan (X1) didapat t hitung yakni  $-0,101 < 1,965$  t tabel serta angka signifikansi  $0,920 > 0,05$  , yang bermakna variabel kualitas layanan berdampak tak signifikan pada ketaatan wajib pajak, maka hipotesis pertama ditolak.
2. Berdasarkan tabel hasil uji t diatas, pada variabel pemeriksaan (X2) didapat t hitung yakni  $4,262 > 1,965$  t tabel serta

angka signifikansi  $0,000 < 0,05$  , yang artinya pemeriksaan berpengaruh signifikan pada kepatuhan WP, maka hipotesis pertama diterima.

3. Berdasarkan tabel hasil uji t diatas, di penagihan pajak (X3) didapat t hitung yakni  $10,691 > 1,965$  t tabel serta angka signifikansi  $0,000 < 0,05$  , yang artinya penagihan pajak berpengaruh signifikan pada kepatuhan WP, maka hipotesis pertama diterima.

#### 4.5 Hasil Uji Simultan (F)

**Tabel 5** Hasil Uji Simultan (F)

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2116,254	3	705,418	61,113	,000 <sup>u</sup>
	Residual	4570,944	396	11,543		
	Total	6687,197	399			

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak  
 b. Predictors: (Constant), Penagihan Pajak, Kualitas Layanan, Pemeriksaan Pajak

**Sumber** : Hasil Pengolahan Data dengan SPSS 25, 2021.

Berdasarkan hasil uji F diatas menghasilkan angka F hitung yakni  $61,113 > 2,605$  dan angka signifikansi yakni  $0,000 < 0,05$ , hingga mampu dikonklusikan ada dampak yang signifikan pada variabel Kualitas Pelayanan (X1) Pemeriksaan (X2) Penagihan pajak (X3) secara bersamaan

pada Kepatuhan WP (Y) maka hipotesis keempat diterima.

#### 4.7 Hasil Uji Determinasi (R<sup>2</sup>)

**Tabel 6** Hasil Uji Determinasi (R<sup>2</sup>)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,563 <sup>a</sup>	,316	,311	3,39747

a. Predictors: (Constant), Penagihan Pajak, Kualitas Layanan, Pemeriksaan Pajak  
 b. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

**Sumber** : Hasil Pengolahan Data dengan SPSS 25, 2021.

Berdasarkan tabel hasil uji determinasi, mampu ditinjau angka pada *Adjusted R square* adalah  $0,793$  ataupun  $79,3\%$  yang artinya terdapat pengaruh pada variabel kualitas pelayanan (X1) Pemeriksaan (X2) dan Penagihan pajak (X3)

Pada kepatuhan wajib pajak yakni  $79,3\%$ . Serta kelebihanannya yakni sebesar  $20,7\%$  dipengaruhi oleh variable lainnya yang tak ada di studi ini.

#### 4.8 Pembahasan

1. Berdasar hasil analisis uji t diatas telah membuktikan kualitas pelayanan tidak berpengaruh pada kepatuhan WP. Dibuktikan dengan nilai signifikan yakni  $0,920 > 0,05$  beserta angka t hitung yakni  $-0,101 < 1,965$  yang artinya bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan pada kepatuhan WP di KPP Pratama Batam Selatan.
2. Berdasar hasil analisis uji t diatas telah membuktikan kualitas pelayanan tidak berpengaruh pada kepatuhan WP.

Dibuktikan dengan nilai signifikan yakni  $0,920 > 0,05$  beserta angka t hitung yakni  $-0,101 < 1,965$  yang artinya bahwa kualitas pelayanan tak berpengaruh signifikan pada kepatuhan WP di KPP Pratama Batam Selatan.

3. Berdasarkan hasil analisis uji t diatas telah membuktikan penagihan pajak berpengaruh signifikan pada kepatuhan WP. Dibuktikan bersama angka signifikansi yakni  $0,000 < 0,05$  serta nilai t hitung yakni  $10,691 > 1,965$  yang

bermakna penagihan pajak berpengaruh signifikan pada kepatuhan WP di KPP Pratama Batam Selatan.

4. Berdasarkan hasil uji analisis uji F diatas telah membuktikan bahwa kualitas pelayanan, pemeriksaan serta penagihan pajak secara bersamaan berdampak signifikan pada kepatuhan WP.

### SIMPULAN

Bersumber pada pengolahan data beserta penjabaran yang sudah dijelaskan diatas di bab terdahulu bahwa bisa ditarik kesimpulan yakni :

1. Berdasarkan hasil analisis uji t diatas telah memperlihatkan kualitas pelayanan tidak berpengaruh pada kepatuhan WP. Dibuktikan dengan nilai signifikan yakni  $0,920 > 0,05$  beserta angka t hitung yakni  $-0,101 < 1,965$  yang artinya bahwa kualitas pelayanan tidak berdampak signifikan pada kepatuhan WP di KPP Pratama Batam Selatan.
2. Dari hasil pengujian pengolahan data diatas bisa ditarik kesimpulannya pemeriksaan pajak berdampak signifikan pada kepatuhan WP di KPP Pratama Batam Selatan. Dibuktikan bersama angka signifikan yakni  $0,000 < 0,05$  serta angka t hitung yakni  $4,262 > 1,965$  yang artinya bahwa pemeriksaan berpengaruh signifikan pada kepatuhan WP di KPP Pratama Batam Selatan.
3. Sesuai hasil pengujian pengolahan data serta penjabaran di bab terdahulu, dapat ditarik kesimpulannya penagihan pajak berpengaruh signifikan pada kepatuhan WP di KPP Pratama Batam Selatan. Dibuktikan bersama angka signifikansi yakni  $0,000 < 0,05$  serta angka t hitung yakni  $10,691 > 1,965$  yang artinya bahwa penagihan pajak berpengaruh signifikan pada kepatuhan WP di KPP Pratama Batam Selatan.
4. Sesuai hasil analisis uji F test diatas telah membuktikan bahwa kualitas pelayanan, pemeriksaan serta penagihan pajak secara bersamaan berdampak signifikan pada kepatuhan WP. Dibuktikan bersama angka signifikansi yakni  $0,000 < 0,05$  serta angka t hitung yakni  $61,113 > 2,605$  yang artinya kualitas pelayanan, pemeriksaan, penagihan pajak berpengaruh signifikan pada kepatuhan WP di KPP Pratama Batam Selatan.

### DAFTAR PUSTAKA

Adriani, and Alief Ramdan. 2020. "Analisis Pemeriksaan Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Badan Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Tanah Abang Satu Tahun 2016-2018." *Jurnal Pajak Vokasi (JUPASI)* 1(2):79–85. doi: 10.31334/jupasi.v1i2.815.

Dibuktikan bersama angka signifikansi yakni sebesar  $0,000 < 0,05$  serta t hitung yakni  $61,113 > 2,605$  yang artinya bahwa kualitas pelayanan, pemeriksaan, penagihan pajak berpengaruh signifikan pada kepatuhan WP di KPP Pratama Batam Selatan.

- Agustin, Nila Sari, and Rizki Eka Putra. 2019. "Pengaruh Kesadaran Masyarakat, Sanksi Perpajakan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Pada Samsat Kota Batam." *Measurement : Jurnal Akuntansi* 13(1):55. doi: 10.33373/mja.v13i1.1833.
- Anam, Hairul, Srie Hartutie Moehaditoyo, and R. D. Dirmayani. 2018. "Pengaruh Kepatuhan, Pemeriksaan, Dan Penagihan Pajak Terhadap Penerimaan Pajak Penghasilan Badan." *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indonesia* 5(2):165–82. doi: 10.31843/jmbi.v5i2.161.
- F.Mamusu, Rosalina, and Inggriani Elim. 2017. "Analisis Efektivitas Penagihan Pajak Aktif Dengan Menggunakan Surat Teguran Dan Surat Paksa Di Kpp Pratama Kabupaten Poso." *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi* 5(2):2175–82. doi: 10.35794/emba.v5i2.16505.
- Harmawati, Ni Komang Ayu, and I. Ketut Yadnyana. 2016. "Pengaruh Pemahaman Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Ketegasan Sanksi Pajak Dan Pemeriksaan Pajak Pada Kepatuhan Wajib Pajak PBB-P2 Dengan Tingkat Pendidikan Sebagai Pemoderasi." *E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana* 6:1513–42.
- Mursalin, and Jusmani. 2019. "Efektivitas Pelaksanaan Pemeriksaan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Rangka Meningkatkan Penerimaan Negara Dari Sektor Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Palembang Ilir Barat." *Jurnal Media Wahana Ekonomika* 16(3):268–83.
- Palupi, Devy Yekti, and Eva Herianti. 2017. "Pengaruh Pemeriksaan Dan Penagihan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Informasi Tren Media Sebagai Variabel Moderating (Studi Kasus KPP Pratama Jakarta Kebayoran Baru Tiga)." *InFestasi* 13(1):285. doi: 10.21107/infestasi.v13i1.3050.
- Subarkah, Johny, and Maya Widyana Dewi. 2017. "Pengaruh Pemahaman, Kesadaran, Kualitas Pelayanan, Dan Ketegasan Sanksi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kpp Pratama Sukoharjo." *Jurnal Akuntansi Dan Pajak* 17(02):61–72. doi: 10.29040/jap.v17i02.210.
- Sutinah, and Neni BR. Purb. Marlina. 2020. "Pengaruh Tingkat Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak Dan Sanksi

Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi." *Aksara Public* 4:217.

Tobing, Vargo Christian L., Alumni Universitas, Putera Batam, Dosen Universitas, and Putera Batam. 2019. "PENGARUH EFEKTIVITAS PEMERIKSAAN PAJAK DAN EFEKTIVITAS PENAGIHAN PAJAK DENGAN SURAT PELAYANAN PAJAK PRATAMA BATAM UTARA." 4(1):64–74.

Widodo Ismanto, and T.Munzir. 2020. "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK EFFECT OF SERVICE QUALITY ON TAXPAYER SATISFACTION T. Munzir 1 , Widodo Ismanto 2 1-2." 9(3):564–73.