

**PENGARUH KESADARAN DAN SANKSI PAJAK
TERHADAP KEPATUHAN PAJAK DENGAN
PELAYANAN PAJAK SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING DI KPP PRATAMA BATAM**

SKRIPSI



**Oleh
Chenni Juanda
170810260**

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

**PENGARUH KESADARAN DAN SANKSI PAJAK
TERHADAP KEPATUHAN PAJAK DENGAN
PELAYANAN PAJAK SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING DI KPP PRATAMA BATAM**

SKRIPSI

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



**Oleh
Chenni Juanda
170810260**

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

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Chenni Juanda
NPM : 170810260
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora
Program Studi : Akuntansi

Menyatakan bahwa “skripsi” yang saya buat dengan judul:

“PENGARUH KESADARAN DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN PAJAK DENGAN PELAYANAN PAJAK SEBAGAI VARIABEL INTERVENING DI KPP PRATAMA BATAM”

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

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah skripsi ini digugurkan dan gelar 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, 26 Juli 2021

Yang membuat pernyataan



Chenni Juanda
170810260

**PENGARUH KESADARAN DAN SANKSI PAJAK
TERHADAP KEPATUHAN PAJAK DENGAN
PELAYANAN PAJAK SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING DI KPP PRATAMA BATAM**

SKRIPSI

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

**Oleh
Chenni Juanda
170810260**

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

Batam, 24 Agustus 2021

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Handra', with a long horizontal line extending to the right.

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

ABSTRAK

Sulitnya keuangan negara akibat munculnya sebuah wabah Covid-19 yang menghantam seluruh bidang perekonomian negara. Wabah yang tersebar diseluruh Indonesia menyebabkan perekonomian negara mengalami resesi . Hal ini mengharuskan pemerintah untuk lebih mengawasi dan memperhatikan pendapatan negara, salah satunya dibidang pajak. Kepatuhan pajak dalam membayar dan melaporkan pajak perlu lebih ditingkatkan guna membantu negara membiayai pengeluaran. Tujuan penelitian ini merupakan untuk mengetahui pengaruh kesadaran dan sanksi pajak terhadap kepatuhan pajak dengan pelayanan pajak sebagai variabel intervening di KPP Pratama Batam. Populasi yang diteliti merupakan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Batam Utara sebanyak 100 orang responden, teknik pengambilan data dilakukan melalui teknik insidental sampling. Instrumen yang digunakan adalah kuesioner yang diukur dengan skala likert dan diolah menggunakan aplikasi program SPSS versi 25, 2020. Analisis data penelitian yang dipilih meliputi uji statistik deskriptif, uji kualitas data, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda dan uji hipotesis. Hasil dari penelitian yang dilakukan memperlihatkan kesadaran pajak, sanksi pajak dan pelayanan pajak secara parsial dan simultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pajak orang pribadi di KPP Pratama Batam Utara. Secara tidak langsung kesadaran pajak dan sanksi pajak juga secara parsial dan simultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pajak orang pribadi di KPP Pratama Batam Utara melalui pelayanan pajak yang berperan sebagai intervening.

Kata Kunci: Kepatuhan Pajak, Kesadaran Pajak, Pelayanan Pajak, Sanksi Pajak

ABSTRACT

The difficulty of state finances due to the emergence of a Covid-19 outbreak that hit all fields of the country's economy. The epidemic that spread throughout Indonesia caused the country's economy to experience a recession. This requires the government to supervise and pay more attention to state revenues, one of which is in the field of taxes. Tax compliance in paying and reporting taxes needs to be further improved to help the state finance expenditures. The purpose of this study was to determine the effect of tax awareness and sanctions on tax compliance with tax services as an intervening variable at KPP Pratama Batam. The population studied is an individual taxpayer registered at the KPP Pratama North Batam as many as 100 respondents, the data collection technique is done through incidental sampling technique. The instrument used was a questionnaire measured by a Likert scale and processed using the SPSS version 25, 2020. The analysis of the research data selected included descriptive statistical tests, data quality tests, classical assumption tests, multiple linear regression analysis and hypothesis testing. The results of this research show that tax awareness, tax sanctions and tax services partially and simultaneously have a significant effect on individual tax compliance at KPP Pratama Batam Utara. Indirectly, tax awareness and tax sanctions also partially and simultaneously have a significant effect on individual tax compliance at KPP Pratama Batam Utara through tax services that act as intervening.

Keywords: Tax Awareness; Tax Compliance; Tax Sanctions; Tax Service.

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur kepada Tuhan Yesus Kristus atas segala kebaikan dan kemurahan-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“Pengaruh Kesadaran dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak Dengan Pelayanan Pajak Sebagai Variabel Intervening Di KPP Pratama Batam.”**

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

1. Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.SI., selaku Rektor Universitas Putera Batam
2. Bapak Dr. Michael Jibrael Rorong, S.T., M.I.Kom. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora
3. Bapak Haposan Banjarnahor, S.E., M.SI., selaku Ketua Program Studi Akuntansi
4. Bapak Handra Tipa, S.Pdl., M.Ak., selaku Pembimbing Skripsi pada Program Studi Akuntansi Universitas Putera Batam
5. Ibu Neni Marlina Br. Purba, S.Pd., M.Ak., selaku Pembimbing Akademik
6. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam
7. Orang Tua dan Saudara peneliti yang memberikan motivasi, doa, dan kepercayaan kepada peneliti hingga saat ini
8. Teman seperjuangan peneliti yang telah bersama-sama berjuang selama 7 semester
9. Semua pihak yang berkontribusi lainnya baik secara langsung maupun tidak langsung yang tidak bisa peneliti sebutkan satu-persatu

Semoga Tuhan Yesus mencurahkan berkat dan kebaikanNya kepada kita semua, Amin.

Batam, 15 April 2021

Chenni Juanda

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL DEPAN	i
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR RUMUS	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	8
1.3. Batasan Masalah	9
1.4. Rumusan Masalah.....	9
1.5. Tujuan Penelitian	10
1.6. Manfaat Penelitian	11
1.6.1. Manfaat Teoritis.....	11
1.6.2. Manfaat Praktis	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1. Landasan Teori.....	13
2.1.1. Teori Atribusi.....	13
2.2. Kepatuhan Pajak	15
2.2.1. Tinjauan Kepatuhan Pajak	15
2.2.2. Jenis - Jenis Kepatuhan Pajak.....	16
2.2.3. Faktor - Faktor Kepatuhan Pajak	17
2.3. Kesadaran Pajak.....	19
2.3.1. Tinjauan Kesadaran Pajak.....	19
2.3.2. Faktor - Faktor Kesadaran Pajak.....	20
2.3.3. Indikator Kesadaran Pajak	22
2.4. Sanksi Pajak	23
2.4.1. Tinjauan Sanksi Pajak.....	23
2.4.2. Indikator Sanksi Pajak	24
2.5. Pelayanan Pajak	25
2.5.1. Tinjauan Pelayanan Pajak.....	25

2.5.2.	Prinsip Pelayanan Pajak	27
2.6.	Penelitian Terdahulu	28
2.7.	Kerangka Berpikir.....	30
2.8.	Hipotesis Penelitian	31
BAB III METODE PENELITIAN		33
3.1.	Waktu dan Tempat Penelitian.....	33
3.2.	Desain dan Metode Penelitian	33
3.3.	Desain Variabel.....	34
3.3.1.	Variabel Dependen.....	34
3.3.2.	Variabel Independen	35
3.3.3.	Variabel Intervening	37
3.4.	Populasi dan Sampel.....	37
3.5.	Teknik Pengumpulan Data.....	38
3.6.	Analisis Data.....	39
3.6.1.	Analisis Statistik Deskriptif	39
3.6.2.	Uji Kualitas Data.....	40
3.6.2.1.	Uji Validitas	40
3.6.2.2.	Uji Realibilitas	41
3.6.3.	Uji Asumsi Klasik.....	41
3.6.3.1.	Uji Normalitas Data	41
3.6.3.2.	Uji Multikolinearitas	42
3.6.3.3.	Uji Heteroskedastisitas.....	43
3.6.4.	Analisis Regresi Linear Berganda	43
3.6.5.	Uji Hipotesis	44
3.6.5.1.	Uji T	44
3.6.5.2.	Uji F	45
3.6.5.3.	Uji R ²	45
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		47
4.1.	Deskripsi Objek Penelitian	47
4.1.1.	Gambaran Umum Objek Penelitian	47
4.1.2.	Identitas Responden	47
4.2.	Deskripsi Data Penelitian.....	48
4.2.1.	Deskripsi Variabel Kesadaran Pajak.....	48
4.2.2.	Deskripsi Variabel Sanksi Pajak.....	51
4.2.3.	Deskripsi Variabel Pelayanan Pajak	53
4.2.4.	Deskripsi Variabel Kepatuhan Pajak	57
4.3.	Analisis Data.....	61

4.3.1.	Uji Statistik Deskriptif.....	61
4.3.2.	Uji Kualitas Data.....	62
4.3.2.1.	Uji Validitas Data	62
4.3.2.2.	Uji Reliabilitas Data.....	64
4.3.3.	Uji Asumsi Klasik.....	66
4.3.3.1.	Uji Normalitas.....	66
4.3.3.2.	Uji Multikolinearitas.....	69
4.3.3.3.	Uji Heteroskedastisitas.....	70
4.3.4.	Uji Regresi Liner Berganda	71
4.3.5.	Uji Hipotesis	72
4.3.5.1.	Uji T	72
4.3.5.2.	Uji Signifikan Simuktan (Uji F)	77
4.3.6.	Keofisien Determinasi (R2).....	80
4.4.	Pembahasan.....	81
4.4.1.	Pengaruh Kesadaran Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak	81
4.4.2.	Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak.....	82
4.4.3.	Pengaruh Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak.....	83
4.4.4.	Pengaruh Kesadaran Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak Melalui Pelayanan Pajak.....	84
4.4.5.	Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak Melalui Pelayanan Pajak.	85
4.4.6.	Pengaruh Kesadaran Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak ..	85
4.4.7.	Pengaruh Kesadaran Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak Melalui Pelayanan Pajak.....	86
	BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	87
5.1.	Kesimpulan	87
5.2.	Saran	88
	DAFTAR PUSTAKA	90
	LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. 1 Angka Realisasi Kepatuhan Pajak	3
Tabel 1. 2 Tingkat Kepuasan Layanan DJP	6
Tabel 1. 3 Aspek Layanan.....	6
Tabel 1. 3 Lanjutan	7
Tabel 3. 1 Variabel Kepatuhan Pajak.....	35
Tabel 3. 2 Variabel Kesadaran Pajak	36
Tabel 3. 3 Variabel Sanksi Pajak	36
Tabel 3. 4 Variabel Pelayanan Pajak.....	37
Tabel 4. 1 Jenis Kelamin Responden	48
Tabel 4. 2 Skor Opsi Jawaban Kuesioner	48
Tabel 4. 3 Hasil Tanggapan Responden Tentang Kesadaran Pajak.....	49
Tabel 4. 4 Hasil Tanggapan Responden Tentang Sanksi Pajak	51
Tabel 4. 5 Hasil Tanggapan Responden Tentang Pelayanan Pajak	54
Tabel 4. 6 Hasil Tanggapan Responden Tentang Pelayanan Pajak	58
Tabel 4. 7 Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	61
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas Data	63
Tabel 4. 9 Hasil Uji Reliabilitas Kesadaran Pajak	64
Tabel 4. 10 Hasil Uji Reliabilitas Sanksi Pajak	65
Tabel 4. 11 Hasil Uji Reliabilitas Pelayanan Pajak.....	65
Tabel 4. 12 Hasil Uji Reliabilitas Kepatuhan Pajak.....	65
Tabel 4. 13 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov	68
Tabel 4. 14 Hasil Uji Multikolinearitas.....	69
Tabel 4. 15 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda	71
Tabel 4. 16 Hasil Uji T Langsung Kepada Dependen	73
Tabel 4. 17 Hasil Uji T Melalui Intervening.....	75
Tabel 4. 18 Hasil Uji F Langsung Kepada Dependen.....	78
Tabel 4. 19 Hasil Uji F Melalui Intervening	79
Tabel 4. 20 Koefisien Determinasi Langsung Kepada Dependen	80
Tabel 4. 21 Koefisien Determinasi Melalui Intevening	81

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. 1 Indeks Kepuasan Layanan DJP per Kota	7
Gambar 2. 1 Model Penelitian	31
Gambar 4. 1 Bell Shaped Curved.....	66
Gambar 4. 2 P-Plot Standardized 69	67
Gambar 4. 3 Hasil Uji Scatterplot.....	70

DAFTAR RUMUS

	Halaman
Rumus 3. 1 Uji Validitas	40
Rumus 3. 2 Uji Reliabilitas Data	41
Rumus 3. 3 Regresi Linear Berganda.....	43