

**PENGARUH PEMAHAMAN, KUALITAS
PELAYANAN DAN SANKSI PAJAK TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN
BERMOTOR DI KOTA BATAM**

SKRIPSI



Oleh:
Aprilia Susanti
170810189

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

**PENGARUH PEMAHAMAN, KUALITAS
PELAYANAN DAN SANKSI PAJAK TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN
BERMOTOR DI KOTA BATAM**

SKRIPSI

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



**Oleh:
Aprilia Susanti
170810189**

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

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini saya:

Nama : Aprilia Susanti
NPM : 170810189
Fakultas : Ilmu Sosial Dan Humaniora
Program Studi : Akuntansi

Menyatakan bahwa “ Skripsi “ yang saya buat dengan judul:

“PENGARUH PEMAHAMAN, KUALITAS PELAYANAN DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KOTA BATAM”

Adalah hasil karya sendiri dan bukan “duplikasi” dari karya orang lain. Didalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, 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 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, 29 Juli 2021

Yang membuat pernyataan



Aprilia Susanti
170810189

**PENGARUH PEMAHAMAN, KUALITAS
PELAYANAN DAN SANKSI PAJAK TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN
BERMOTOR DI KOTA BATAM**

SKRIPSI

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

**Oleh:
Aprilia Susanti
170810189**

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

Batam, 29 Juli 2021



**Hermaya Ompusunggu, S.E., M.Ak.
Pembimbing**

ABSTRAK

Jumlah kendaraan bermotor tiap tahunnya mengalami peningkatan di Kota Batam. Dengan adanya lonjakan jumlah kendaraan tersebut tetapi tidak disertai oleh tingkat kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini menguji tingkat konsistensi wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Batam yang merupakan variabel dependen dengan menggunakan variabel independen antara lain Pemahaman Pajak, Kualitas Pelayanan serta Sanksi Pajak. Maksud dari adanya analisis ini ialah guna menganalisa pengaruh Pemahaman, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Batam dalam uji sebagian atau bersama-sama. Populasi pada penelitian ini ialah seluruh individu yang memiliki kendaraan bermotor di Kota Batam. Berdasarkan pada BP2RD tercatat sejumlah 904.280 wajib pajak pada tahun 2020. Digunakannya rumus slovin pada penelitian ini untuk memperoleh sampel. Jumlah sampel pada penelitian ini adalah 100 responden wajib pajak. Pengumpulan data dalam analisis ini memakai teknik survey melalui penyebaran kuisioner melalui media online. Teknik analisis data dalam menjawab dugaan ialah melalui uji T dan uji F. Berdasarkan penelitian yang berlangsung peneliti menyatakan antara lain : 1) Pemahaman Pajak secara *partial* berpengaruh besar terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. 2) Variabel Kualitas Pelayanan secara parsial berpengaruh besar terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. 3) Variabel Sanksi Pajak secara *partial* tidak berpengaruh besar terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. 4) *Variable* Pemahaman, Kualitas Pelayanan serta Sanksi Pajak dengan bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Kata Kunci : Pemahaman, Kualitas Pelayanan, Sanksi Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak.

ABSTRACT

The number of motorized vehicles is increasing every year in Batam City. However, the increase in the number of vehicles is not accompanied by the level of taxpayer compliance. This study examines the level of compliance of motorized vehicle taxpayers in Batam City which is the dependent variable by using independent variables such as Tax Understanding, Service Quality and Tax Sanctions. The purpose of this research is to analyze the effect of Understanding, Quality of Service and Tax Sanctions on the Compliance of Motorized Vehicle Taxpayers in Batam City, either partially or simultaneously. The population in this study are motor vehicle taxpayers in Batam City. Based on data from BP2RD until the end of the year it was recorded that there were 904,280 taxpayers in 2020. In this study, the slovin formula was used to obtain the sample to be used. The number of samples in this study obtained using the Slovin formula as many as 100 samples or 100 taxpayer respondents. The primary data collection method in this study was a survey method by distributing questionnaires through online media. The data analysis technique used to answer the hypothesis is t test and f test. The results of the research that have been carried out state that: 1) Tax understanding partially has a positive effect on motor vehicle tax compliance in Batam City. 2) Service quality partially has a positive effect on motor vehicle taxpayer compliance in Batam City. 3) Tax sanctions partially do not have a positive effect on the compliance of motorized vehicle taxpayers in Batam City. 4) Understanding, Service Quality and Tax Sanctions simultaneously have a positive effect on the compliance of motorized vehicle taxpayers in Batam City.

Keywords: *Understanding, Service Quality, Tax Sanctions, Taxpayer Compliance*

KATA PENGANTAR

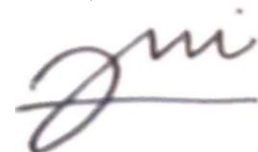
Puji syukur yang tidak terhingga atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat dan karunianya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Program Studi Akuntansi Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Karena itu, kritik dan saran akan sentiasa peneliti terima dengan senang hati. Dengan segala keterbatasan, peneliti menyadari pula bahwa skripsi ini takkan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati peneliti 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 Universitas Putera Batam.
3. Bapak Haposan Banjarnahor, S.E., M.SI. selaku Ketua Program Studi Akuntansi Universitas Putera Batam.
4. Ibu Hermaya Ompusunggu, S.E., M.Ak. selaku Dosen Pembimbing skripsi pada Program Studi Akuntansi Universitas Putera Batam yang telah mengajar, memberikan kritik dan saram bimbingan yang sangat berguna dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak/Ibu dosen dan staff Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Putera Batam, khususnya Program Studi Akuntansi yang membantu peneliti dalam penulisan skripsi ini.
6. Kepada Orang Tua dan keluarga tercinta yang selalu memberikan dukungan atau motivasi sereta doa kepada peneliti sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Kepada kakak-kakak dan teman-teman seangkatan dan seperjuangan yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu.

Semoga Allah SWT membalas kebaikan dan mencurahkan hidayah serta taufik-Nya aamiin.

Batam, 29 Juli 2021



Aprilia Susanti

DAFTAR ISI

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	1
1.2 Identifikasi Masalah	5
1.3 Batasan Masalah.....	5
1.4 Rumusan Masalah	5
1.5 Tujuan Penelitian	6
1.6 Manfaat Penelitian	6
1.6.1 Manfaat Teoritis	6
1.6.2 Manfaat Praktis	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Teori Dasar Penelitian.....	9
2.1.1 Pengertian Pajak.....	9
2.1.2 Pajak Kendaraan Bermotor	9
2.1.3 Pemahaman Pajak	11
2.1.4 Kualitas Pelayanan	12
2.1.5 Sanksi Pajak	13
2.1.6 Kepatuhan Wajib Pajak.....	14
2.2 Penelitian Terdahulu	15
2.3 Kerangka Pemikiran	19
2.4 Hipotesis.....	20
BAB III METODE PENELITIAN	21

3.1	Desain Penelitian.....	21
3.2	Definisi Operasional Variabel.....	22
3.2.1	Variabel Dependen.....	25
3.2.2	Variabel Independen	26
3.3	Metode Penelitian.....	26
3.4	Populasi	27
3.5	Sampel.....	27
3.6	Sumber Data.....	28
3.7	Teknik Pengumpulan Data.....	28
3.8	Instrumen Penelitian	29
3.9	Teknik Analisis Data.....	33
3.9.1	Statistik Deskriptif	33
3.9.2	Uji Kualitas Data.....	33
3.9.2.1	Uji Validitas	33
3.9.2.2	Reliabilitas	34
3.9.3	Uji Asumsi Klasik.....	34
3.9.3.1	Uji Normalitas	34
3.9.3.2	Uji Multikolinearitas	35
3.9.3.3	Uji Heteroskedastisitas.....	35
3.9.4	Analisis Regresi Linear Berganda.....	36
3.10	Uji Hipotesis.....	36
3.10.1	Uji Parsial (Uji T)	36
3.10.2	Uji Simultan (Uji F)	37
3.10.3	Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	37
3.11	Lokasi Penelitian.....	38
3.12	Jadwal Penelitian.....	38
	BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	21
4.1	Deskripsi Data Responden	21
4.2	Deskripsi Data Angket	24
4.3	Statistik Deskriptif	28
4.4	Uji Kualitas Data.....	29
4.4.1	Uji Validitas	29
4.4.2	Uji Reliabilitas	30
4.5	Uji Asumsi Klasik	32

4.5.1 Uji Normalitas.....	32
4.5.3 Uji Heterokedastisitas	35
4.6 Analisis Regresi Linear Berganda.....	37
4.7 Uji Hipotesis.....	39
4.7.1 Uji Parsial (Uji T)	39
4.8 Uji Koefisien Determinasi (R ²)	43
4.9 Pembahasan.....	44
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	48
5.1 Simpulan	48
5.2 Saran.....	49
DAFTAR PUSTAKA.....	50
LAMPIRAN.....	50
Lampiran 1. Pendukung Penelitian	50
Lampiran 2. Daftar Riwayat Hidup.....	78
Lampiran 3. Surat Keterangan Penelitian	79

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 data jumlah kendaraan bermotor, penerima pajak dan denda.....	2
Tabel 2.1 penelitian terdahulu	15
Tabel 3.1 Operasional Variabel	28
Tabel 3. 2 skala likert.....	29
Tabel 3. 3 instrument Kuesioner Variabel X	29
Tabel 3. 4 Instrument Kuesioner Variabel Y	30
Tabel 3. 5 Kriteria Uji Reabilitas	32
Tabel 3. 6 Jadwal Penelitian	37
Tabel 4. 1 Hasil <i>respond variable</i> (Y) Kepatuhan WajibPajak Kendaran Bermotorr ...	42
Tabel 4. 2 Hasil Respon Variabel (X1) Pemahaman Pajak	42
Tabel 4. 3 Hasil Respon Variabel (X2) Kualitas Pelayanan	43
Tabel 4. 4 Hasiil <i>Respond Variabek</i> (X3) Sanksi pakjak.....	44
Tabel 4. 5 Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	45
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas	46
Tabel 4. 7 Hasil Uji Reliabilitas.....	47
Tabel 4. 8 Hasil Uji Normalitas dengan Kolmogrov – smirnov	49
Tabel 4. 9 Hasil Uji Multikolonaeritas	51
Tabel 4. 10 Hasil Uji Glejser Heterokedastisitas	53
Tabel 4. 11 HasilUji Analisis LinearBerganda	54
Tabel 4. 12 Hasil Uji T	56
Tabel 4. 13 Hasil Uji F.....	59
Tabel 4. 14 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 kerangka pemikiran Gambar	16
Gambar 3. 1 Desain Penelitian.....	22
Gambar 4. 1 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	38
Gambar 4. 2 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia.....	39
Gambar 4. 3 Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan	40
Gambar 4. 4 Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	41
Gambar 4. 5 Hasil Uji Normalitas dengan Grafik Histogram	50
Gambar 4. 6 Hasil Uji Normalitas dengan Grafik P-P Plot	50
Gambar 4. 7 Hasil Uji Heterokedastisitas Scatterplot.....	52

DAFTAR RUMUS

Rumus 3. 1 slovin	32
Rumus 3. 2 Regresi Linear Berganda	34

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pemasukan negara didapatkan dari banyak sumber, diantaranya adalah penerimaan pajak. Pajak adalah sektor pendapatan negara dimana kedudukannya menempati posisi teratas. Semua hasil pendapatan tersebut digunakan untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat Indonesia. Dengan adanya peran sektor perpajakan guna pemasukan negara pemerintah berupaya dalam tingkat penghasilan pajak dengan meningkatkan konsistensi setiap individu untuk membayar pajak tersebut. Maka itu peran masyarakat dalam pembayaran pajak berpengaruh untuk negara.

Penghasilan pajak ialah komitmen khusus dari orang atau struktur untuk suatu negara yang memiliki terutang, bersifat paksaan dibawah hukum dan dipergunakan dengan tujuan akhir daerah guna kemajuan rakyatnya (Purba, 2018). Penghasilan pajak daerah di dapat dari pajak kendaraan bermotor (PKB). Retribusi kendaraan bermotor (PKB) ialah jenis retribusi dimana kewenangannya berada pada provinsi daerah. Objek retribusi kendaraan bermotor (PKB) ialah kepemilikan atau penguasaan pada kendaraan bermotor. Serta yang menjadi subyek kendaraan bermotor ialah seluruh individu yang memiliki kendaraan.

Setiap individu yang menaati atas peraturan yang berlaku, dapat menyebabkan naiknya jumlah pendapatan pajak. Dapat terlihat jelas tahun 2018 sampai 2019 pendapatan pajak terjadi penurunan. Tahun 2019 sampai 2020 pendapatan pajak meningkat. Berdasarkan BP2RD terlihat dari *table* dibawah:

Tabel 1. 1 tabel data kendaran bermotor, pendapatan pajak dan penerimaan denda

No.	Thn	JumlahKendaraan	PenerimaanPajak	Denda
1.	2018	805.317	421.982.757.385	11.166.777.095
2.	2019	873.256	409.130.728.150	16.116.771.300
3.	2020	904.280	378.582.834.754	11.477.608.040

Sumber: BP2RD Propinsi Kepulauan Riau

Berdasarkan data pada tahun 2018 sampai 2020 ini terjadi penurunan tingkat perolehan pajak setiap tahunnya. *Table* tersebut pun ,membuktikan adanya peningkatan total kendaraan bermotor dimana harusnya total perolehan pajak pun meningkat setiap tahunnya. Namun *table* tersebut tidak menunjukkan penerimaan pajak yg meningkat setiap tahunnya adapun peningkatan jumlah kendaraan tiap tahunnya, tetapi disertai penurunan perolehan pajak yang kurang signifikan Rp 421.982.757.385 menjadi Rp 409.130.728.150. Namun dari tahun 2019 hingga 2020 jumlah kendaraan juga meningkat dan disertai penurunan perolehan pajak sebesar Rp 409.130.728.150 menjadi Rp 378.582.834.754. Berdasarkan *table* tersebut dapat dilihat perolehan denda yang mengalami peningkatan dan penurunan selama tiga tahun.

Berdasarkan apa yang didapatkan ditarik kesimpulan oleh peneliti tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Batam tergolong tidak stabil atau rendah. Terlihat penurunan perolehan pajak pada tahun 2018 sampai 2019 kurang relevan, disertai adanya peningkatan jumlah kendaraan bermotor di Kota Batam yang tinggi. Dan penurunan tingkat pendapatan pajak kendaraan bermotor tahun 2019 sampai tahun 2020, diiringi peningkatan total kendaraan bermotor yang besar. Dan adanya jumlah penerimaan denda yang setiap tahunnya

mengalami peningkatan dan penurunan menunjukkan adanya wajib pajak yang masih tidak mematuhi aturan perpajakan sehingga dikenakan denda.

Kepatuhan wajib pajak sangat berkaitan dengan jumlah pendapatan pajak, karena dengan adanya peningkatan kepatuhan wajib pajak dengan secara langsung jumlah pendapatan pajak akan meningkat. Maka, konsistensi wajib pajak termasuk hal penting serta wajib dipatuhi dan dijaga kestabilannya. Pembangunan yang direncanakan akan terhambat jika terjadi penurunan tingkat perolehan pajak. Masih terlihat adanya masyarakat yang tidak mengetahui bahwa membayar pajak sangatlah penting untuk kebutuhan bersama-sama. Dapat dilihat bahwa terdapat tingkatan rakyat yang tidak memperdulikan untuk melaksanakan kewajiban pada waktunya terlihat dari adanya perolehan denda.

Pemahaman perpajakan termasuk pengetahuan awal setiap individu tentang aturan dan norma sebenarnya. Setiap individu akan melaksanakan kewajiban ataupun haknya apabila telah mengerti kewajiban seorang wajib pajak. Pemahaman mengenai perpajakan bisa meningkatkan kesadaran setiap wajib pajak. Tanpa pemahaman mengenai perpajakan tidak ada individu akan membayarkan pajak secara ikhlas. Terkadang ada hal yang dapat menyebabkan kekhawatiran masyarakat untuk membayarkan pajaknya yang disebabkan maraknya kasus yang terjadi dikalangan masyarakat ialah korupsi.

Elemen yang dianggap bisa mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak adalah sanksi pajak. Pelaksanaan sanksi pajak mengarah pada kepuasan komitmen perpajakan warga negara. Pelaksanaan sanksi yang dimaksud adalah perolehan sanksi. Administrasi maupun sanksi pidana (Efriyenty, 2019).

Maka wajib pajak membutuhkan pemahaman yang lebih luas mengenai aturan perpajakan dan salah satu komponen yang dimaksudkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah tingkat kualitas layanan. Kualitas pelayanan perpajakan ialah suatu komponen yang dianggap dapat mendukung meningkatkan tingkat kualitas suatu perusahaan (Agustin & Putra, 2019).

Berdasarkan latar belakang di atas diperlukan adanya penelitian unsur-unsur yang diduga dapat memengaruhi tingkat konsistensi wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Batam. Terdapat beberapa variabel yang dianggap bisa memengaruhi tingkat konsistensi wajib pajak pada penelitian ini diantaranya variabel pemahaman pajak, variabel kualitas pelayanan, dan variabel sanksi pajak. Ada beberapa penemuan yang membahas mengenai *variable* yang mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak. Beberapa temuan sebelumnya menunjukkan bahwa membayarkan pajak kendaraan bermotor dapat menaikkan tingkat kepatuhan wajib pajak. Tetapi, terdapat perbedaan hasil penelitian di setiap penelitian terdahulu.

Adanya temuan terdahulu, dimana membahas mengenai tingkat kepatuhan wajib pajak maka penulis terdorong untuk melakukan penelitian tentang kepatuhan wajib pajak berjudul **“Pengaruh Pemahaman, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kota Batam”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Menurut uraian latar belakang, peneliti mengidentifikasi masalah diantaranya :

1. Tingkatkepatuhan wajib oajak dalam membayarkan pajak kendaraan bermotor yang tergolong rendah.
2. Sanksi pajak yang di tetapkan belum terealisasi efektif untuk meningkatkan tingkat kepatuhan wajibpajak kemdaraan bemotor.

1.3 Batasan Masalah

Menurut latarbelakang serta identifikasimasalah peneliti juga membataskan masalah sebagai berikut :

1. Penelitian ini memeliti serta menganalisis pengatruh *variable* pemahaman, kualitaspelayanan dan sanksi pajakk teradap kepatuan wajibpajak membayarkan pajakkendaraan bermtor diKota Batam.
2. Kurun waktu yang,diteliti dalam penelitian ini ialah padatahun 2018, 2019, dan 2020.

1.4 Rumusan Masalah

Menurut batassan masallah diatas, pneliti mrumuskan masalah dlam peneltian ini :

1. Apakahpemahaman pajak bepengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kota Batam.
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kota Batam.
3. Apakahsanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak alam membayar pajak kendaraan bermotor di Kota Batam.

4. Apakah pemahaman, kualitas pelayanan dan sanksi pajak secara bersamaan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kota Batam.

1.5 Tujuan Penelitian

Menurut rumusan masalah tersebut, terdapat tujuan penelitian diantaranya:

1. Untuk mengetahui pengaruh pemahaman pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kota Batam.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kota Batam.
3. Untuk mengetahui pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kota Batam.
4. Untuk mengetahui pengaruh pemahaman pajak, kualitas pelayanan dan sanksi pajak secara bersama-sama terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kota Batam.

1.6 Manfaat Penelitian

Dalam penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat untuk seluruh pembaca antara lain :

1.6.1 Manfaat Teoritis

Dalam penelitian ini terdapat manfaat teoritis diantaranya :

1. Bagi Mahasiswa
Bias dijadikan panduan penelitian selanjutnya yang memiliki kaitan dengan *variable* yang peneliti lakukan sekarang.
2. Bagi Masyarakat

Berguna untuk mengetahui mengenai kepatuhan wajib pajak serta memahami mengenai pemahaman pajak, kualitas pajak dan sanksi pajak yang sebenarnya.

3. Bagi Peneliti

Menambah pengetahuan tentang pengaruh pemahaman, kualitas pelayanan dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

1.6.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini juga terdapat manfaat praktis diantaranya :

1. Bagi Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi daerah

Diharapkan adanya penelitian ini bisa menyampaikan informasi pada BP2RD guna menaikkan tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayarkan pajak kendaraan.

2. Bagi Wajib Pajak

Pada penelitian yang dilakukan diharapkan memperoleh pengetahuan tentang aturan, serta diminta agar individu mematuhi akan kewajibannya dalam membayarkan pajak kendaraannya.

3. Bagi Universitas Putera Batam

Penelitian tersebut juga diminta agar bias dijadikan referensi guna penelitian berikutnya serta menggunakan *variable* yang sama.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Teori Dasar Penelitian

2.1.1 Pajak

Pajak merupakan sejumlah uang masyarakat kepada untuk pendapatan negara sesuai hukum serta tanpa memperoleh bantuan yang ditunjukkan serta memiliki nilai guna dalam membayarkan keperluan umumnya (Mardiasmo, 2011). Dan pemasukan terbesar negara ialah diperoleh dari pajak. Berdasarkan cara pemungutannya pajak terdiri dari dua yakni pajak pusat serta pajak daerah. Pajak daerah termasuk sumber pemasukan daerah dan dapat digunakan untuk pembangunan daerah (Cahyadi & Jati, 2016). Serta yang termasuk jenis pajak daerah adalah pajak kendaraan bermotor.

2.1.2 Pajak Kendaraan Bermotor

Pajak kendaraan bermotor termasuk sumber pendapatan pajak yang mempengaruhi tingkat pendapatan daerah. Oleh karena itu diperlukannya secara optimal perolehan PKB, melalui tingkat kepatuhan wajib pajak yang tinggi atas kewajibannya membayarkan pajak. Menurut UU No 28 Pasal 4 Aturan Hukum Pajak Kendaraan Bermotor termasuk pajak kendaraan bermotor bersifat obyektif, dan ketergantungan pada item yang dibebani yang terdapat pada penguasaan wajib pajak. Bagi Kota Batam besarnya jumlah perolehan pajak kendaraan bermotor tentunya berdasarkan besarnya jumlah kendaraan bermotor (Siregar Dian Lestari, 2018)

2.1.3 Pemahaman Pajak

Pemahaman pajak merupakan suatu tingkat ukur perpajakan untuk berkontribusi pada daerah dalam melunasi pembiayaan pembangunan daerah guna tercapainya kemakmuran masyarakat (Agustiningsih & Isroah, 2016). Seluruh Wajib Pajak akan melaksanakan kewajibannya sebagai seorang wajib pajak apabila setiap individu sudah memahami syarat serta peraturan perpajakan di Indonesia khususnya. Di negara Indonesia tidak seluruh wajibpajak mempunyai dasar wawasan serta memahami aturan perpajakan dengan benar (Imaniati, 2016). Hal ini disimpulkan dari jumlah penerimaan pajak kendaraan bermotor di Kota Batam yang masih tidak stabil karena mengalami penurunan jumlah penerimaan pajak pada tahun tertentu. Maka diharapkan seluruh wajib pajak mempunyai dasar pemahaman perpajakan yang diberlakukan.

2.1.4 Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayananialah swatu hal dapat memberikan pengaruh dalam upaya meningkatkan kualitas, kenyamanan dan kinerja suatu perusahaan(Dewi & P, 2019). Kwalitas pelayanan juga dipahami sbagai tingkatkepuasan bagi wajibpajak yang memiliki kendaraan bermotor. Sdangkan tingkatkepuasan itu sendiri bisa dilihat dari perbandingan jenis pelayanan yang diterima oleh wajib pajakitu sendiri. Kualitas layanan yang bagus merupakan bentuk pelayanan yang dapat memenuhi wajib pajak itu sendiri. Pelayanan yang dapat menunjukkan kualitas pelayanan sangat baik bisa menaikkan tingkat kepatuhan wajibpajak kendaraan bermotor di Kota Batam(Agustin & Putra, 2019).

2.1.5 Sanksi Pajak

Sanksi pajak termasuk satu agunan ketentuan mengenai aturan undang-undang perpajakan yang harus ditaati atau dalam kata lainnya sanksi pajak adalah sebuah instrument agar seluruh individu tidak mengabaikan aturan pajak (Mardiasmo, 2011). Menurut (Cahyadi & Jati, 2016) sanksi memiliki nilai guna signifikan dalam berikan efek jera bagi setiap individu agar tidak menganggap remeh pedoman perpajakan yang berlaku di Indonesia. Bias dianggap bahwa kehadiran sanksi pajak diberlakukan dapat memberi efek seluruh wajib pajak agar mematuhi aturan perpajakan. Dengan melakukan perilaku patuh terhadap aturan perpajakan yaitu dengan tidak mendapatkan sanksi atas perbuatannya. Sehingga sanksi pajak dapat dikatakan sebagai alasan mengapa wajib pajak patuh terhadap kewajiban perpajakannya dalam membayarkan pajaknya (Asfa Esti Rizqiana, 2017).

Pada dasarnya sanksi pajak diterapkan guna melindungi wajib pajak agar mematuhi dan taat untuk membayarkan pajaknya tepat pada waktunya. Oleh karena itu setiap individu harus memahami sanksi pajak bagi seluruh individu yang tidak mematuhi terhadap aturan pajak yang berlaku. Sanksi pajak juga terbagi tiga yaitu sanksi adm, sanksi bunga, dan sanksi pidana (Savitri & Musfialdy, 2016). Sanksi adm berupa bayaran rugi terhadap negara berupa denda administrasi (Mardiasmo, 2018). Sanksi pidana merupakan pilihan akhir atau hukum yang digunakan agar peraturan perpajakan agar ditaati (Mardiasmo, 2018).

2.1.6 Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut (Purnamasari et al., 2018) konsistensi wajib pajak termasuk wujud patuh setiap individu untuk merealisasikan kewajiannya dalam hal pembayaran pajak kendaraannya tepat waktu dan jumlah yang tepat. Sedangkan menurut (Gustaviana, 2020) kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor ialah suatu bentuk hal yang mencerminkan wajib pajak untuk memahami hukum dan suatu hal yang wajib dalam hal mematuhi aturan perpajakan yang diterapkan dalam diri seorang wajib pajak. Dan dengan itu kepatuhan yang dimaksudkan adalah seseorang yang memiliki kendaraan dan mau membayarkan sejumlah pajak atau mendaftarkan data diri sebagai salah seorang wajib pajak. Hal yang meliputi kepatuhan wajib pajak yaitu membayar pajak sesuai tanggal jatuh tempo pembayarannya beserta jumlah yang telah ditentukan, wajib pajak memenuhi persyaratan dalam membayar pajaknya (Wardani & Rumiyatun, 2017). Wujud tingkat patuh perpajakan perlu ditingkatkan guna terwujudnya tujuan dalam upaya peningkatan penerimaan pajak yang diinginkan.

2.2 Penelitian Terdahulu

Tabel 2. 1 penlitian terdahulu

No	Nama Peneliti dan Tahun penelitian	Judull	Hasjl
1	Mortigor Afrizal Purba (2017)	“Pengaruh Keadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Penyuluhan Wajib Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Formal Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batam”	<i>Variable</i> Kesadaran wajib pajak berpengaruh <i>positive</i> dan signifikan terhadap kepatuhan formal wajib pajak. variabel pelayanan fiskus pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan formal wajib pajak. variabel Penyuluhan wajib pajak tidak berpengaruh positif dan

			signiifikan teradap kepatuhan formal wajibpajak. SanksiPajak pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuan formal wajibpajak.
2	DianEfriyenti (2019)	“Pengaruh Sansi Pepajakan Dann Pemahamann WajibPajak Terhadap Wajjib PajakOrang Pribadi DalamMembayar Pajakk Kendaran Bermottor DiKota Batam”	Variabel Sannksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuan wajibpajak. sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuan wajibpajak. Sanksi perpajakan, dan Pemahaman wajibpajak secara simultan bepengaruh terhadap Kepatuhan Wajibpajak orang pribadi dalam membayarpajak kendaran bermotordi Kot Batam.
3	Nilu Sari Agustin dan Rizki Eka Putra (2019)	“PengaruhKesadaran Masyarakat, Sanksi Pepajakan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan WajibPajak Kendaran Bermotor Pada Samsat Kota Batam”	<i>Variable</i> Kesadaran Masyarakat, Samksi Pepajakan tak bepengaruh signfikan tehadap kepatuhhan wajibpajak dalsm membayae pakjak kendaraan bermotor. <i>Variable</i> Kwalitas Playanan bepengaruh sigmifikan tehadap kepatuan wajibpajak dalam membayar pajak kendaraan bemotor.
4	IMadeWahyu Cahyadi dan I Ketut Jati (2016)	“Pengaruh Ksadaran, Sosialisasi, Akutabilitas Pelayanan Publikk dan Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan WajibPajak Kendaran Bemotor”	<i>Variable</i> kesadaran wajipajak, sosialisasi perpajakan, akuntabilitas playanan publik dan Sanksi perpajakan bepengaruh positif pada kepatuan wajibpajak.
5	Dian Lestari Siregar (2018)	“Pengaruh Akuntabilitas Pelayanan Dan Sanksi Pajak	<i>Variable</i> akuntabilitas playanan tidak brpengaruh tehadap kepatuuan

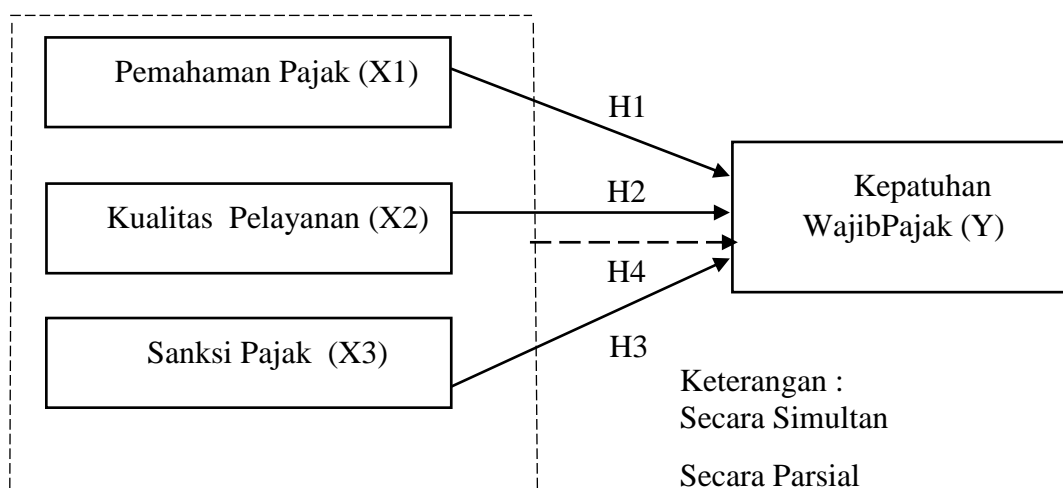
		Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Menbayar Pajak Kendaraan Bermotor Di Kota Batam”	wajib pajak. Variabel sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
6	Wulandari Agustiningsih (2016)	“Pengaruh Penerapan E-FILING, Tingkat Pemahaman Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Yogyakarta”	Penerapan e-filing, tingkat pemahaman perpajakan dan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Yogyakarta.
7	Zaen Zuhaj Imaniati (2016)	“Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Tentang Penerapan PP NO.46 Tahun 2013, Pemahaman Perpajakan, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah di Kota Yogyakarta”	Persepsi wajib pajak tentang penerapan PP No. 46 tahun 2013, pemahaman perpajakan, sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kota Yogyakarta. Persepsi Wajib Pajak Tentang Penerapan PP No. 46 Tahun 2013, Pemahaman Perpajakan, dan Sanksi Perpajakan secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Kota Yogyakarta.
8	IGusti AyuMas Rosita Dewi, Kadek Wulandari LaksmiP (2019)	“Efektifitas E-SAMSAT, Pajak Progresif dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan bermotor”	“Variable Penerapan e-Samsat dan Pajak Progresif serta kualitas pelayanan bias meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaran bermotor.
9	Esti Rizqiana Asfa I dan Wahyu Meiranto (2017)	“Pengaruh Sanksi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Pengetahuan dan Pemahaman Perpajakan,	<i>Variable</i> sanksi perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

		Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak”	Variable pelayanan fiskus, pengetahuan dan pemahaman perpajakan, kesadaran perpajakan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi
10.	Erni Savitri, Musfialdy (2015)	“The Effect Of TaxPayer Awareness, Tax Socialization, Tax Penalties, Compliance Cost at TaxPayer Compliance With Service Quality as Mediating Variable”	Variable service quality has a full mediating role in relationship between taxpayer awareness, tax penalties, compliance cost and taxpayer compliance. Variable conservely service quality has no mediating role in the relationship between tax socialization and taxpayer compliance.
11.	Apriani Purnamasari, Umi Pratiwi, dan Sukirman (2017)	“Pengaruh Pemahaman, Sanksi Prpajakan, Tingkat Kepercayaan Pada Pemerintah dan Hukum, Serta Nasionalisme Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Menbayar PBB-P2”	Pemahaman wajib pajak mengenai peraturan perpajakan, sanksi perpajakan, nasionalisme berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB. Tingkat kepercayaan pemerintah dan hukum tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB.
12.	Sandy Gustaviana (2020)	“Pengaruh Program E-SAMSAT, Samsat Keliling, Pemutihan PKB, Pembebasan BEA Balik Nama Kendaraan Bermotor dan Operasi Kepolisian Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor”	Variable Program E-SAMSAT, Samsat Keliling, Pemutihan PKB, Pembebasan BEA Balik Nama Kendaraan Bermotor dan Operasi Kepolisian dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
1	Dewi Kusuma	“Pengaruh	Pada variabel

3.	Wardani, Rumiya (2017)	Pengetahuan wajib pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor, Dan Sistem SAMSAT Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus WP PKB roda empat di samsat Drive Thru Bantul)”	pengetahuan wajib pajak, sanksi pajak tidak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Pada variabel kesadaran wajib pajak, sistem samsat drive thru berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Dan pada variabel variabel pengetahuan wajib pajak, kesadaran wajib pajak, sanksi pajak, dan sistem samsat drive thru secara simultan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
----	------------------------	--	--

Sumber : Penulis (2021)

2.3 Kerangka Pemikiran



Gambar 2. 1 kerangka pemikiran Gambar

Sumber: Penulis (2021)



2.4 Hipotesis

Bias terlihat dari kerangka pemikiran, dapat diketahui hipotesis pada penelitian ini diantaranya :

1. H1: Terdapat pengaruh signifikan antara pemahaman pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
2. H2: Terdapat pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
3. H3: Terdapat pengaruh signifikan antara sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
4. H4: Terdapat pengaruh signifikan antara pemahaman pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi pajak secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

BAB III

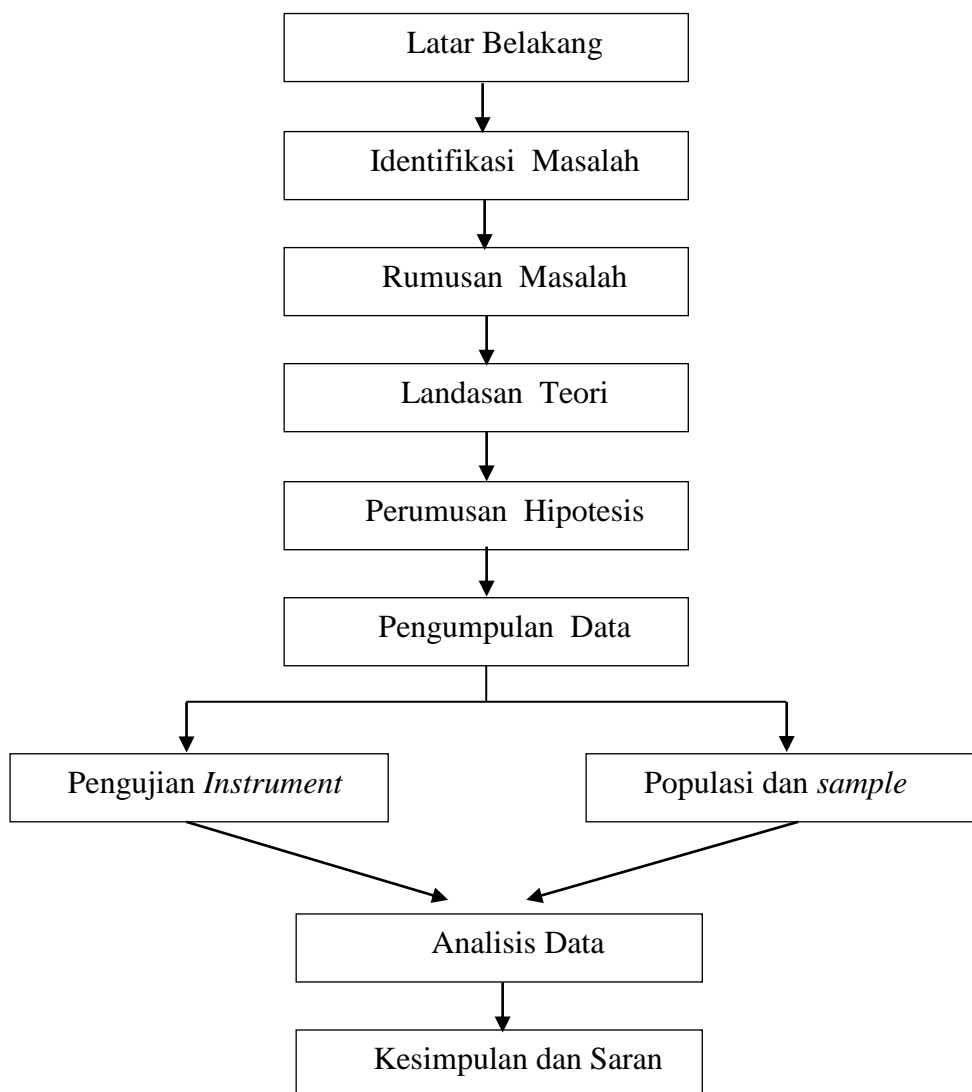
METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Design merupakan bagan ataupun susunan dimana menunjukkan gimana penelitian dapat berlangsung, yang berisi tentang susunan maupun *method* yang digunakannya, dan termasuk taktik beserta prosedur yang telah digunakan pada penelitian tersebut. Tujuan dilakukannya desain penelitian ini ialah untuk mengetahui sebuah penelitian yang terbaik. Desain memiliki susunan bagan yang bias memberikan hasil dari setiap indikator yang diteliti (Chandrarini, 2017).

Dengan adanya ini peneliti juga bias memperhatikan keterkaitan antar variabel dependen yang dipengaruhi oleh beberapa variabel independen agar bisa melihat kekurangan antar variabel dependen yang terpengaruh oleh variabel-variabel yang tidak termasuk ke dalam desain penelitian tersebut (Chandrarini, 2017). Bentuk penelitian dalam penelitian ini ialah penelitian kuantitatif. Tujuan adanya penelitian ini adalah untuk melihat pengaruh pemahaman, kualitas pelayanan dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Berikut gambaran mengenai desain penelitian berdasarkan alur yang dibahas oleh peneliti.

Gambar 3. 1 Desain Penelitian

Sumber : Peneliti (2021)

3.2 Definisi Operasional Variabel

Operasional variabel merupakan alatukur serta penunjuk untuk tiap *variable* yang terdapat dalam penelitian tersebut. Menurut (Sugiyono, 2012) “*variable* penelitian ialah segalasesuatu dalam bentuk apa pun yang telah ditentukan peneliti agar dipahami guna menghasilkan arahan mengenai apa yang dibahas, sehingga dapat disimpulkan”. Menurut (Chandrarin, 2017)

adanyaoperasional variable akan memberikan pengaruh aspek dlam menilial dan mengkur variable penelitian tersebut. Dimana variable yng dibahas diantaranya :

- a) Kepatuhan Wajip Pjak (Y)
- b) Pemahamn Pajk (X1)
- c) Kualitas Pelayanan (X2)
- d) Sanksi Pajjak (X3)

Tabel 3. 1 Operasional Varibel

<i>Variable</i>	Notassi	Pernyataan	Skalaa
Kepatuhan Wajip Pajakk (Patuhh)	Patuh1	Setiap individu mengetahui dan memahamii hukum pepajakan bermotor	5point slkala Liket, 1 untuk STShingga 5untuk SS
	Patuh2	Konsistensi warga dalam mengirimkan pemberitahuan formulir penilaian	
	Patuh3	Kepatuhan setiap individu guna pembayaran pajakn tepatwaktu	
	Patuh4	Kepatuhan setiap indivudu dalam membayarkan sanksipajak	
Pemahaman Pajak (Pemahaman)	Paham 1	Pemahaman setiap wajib pajak mengenai fungsi pajak	5point slkala Liket, 1 untuk STShingga 5untuk SS
	Paham 2	Pemahaman setiap wajibpajak tentang praturan pajak	
	Paham 3	Pemahaman setiap wajip ppajak tentang tata cara pembayaran pajak	

	Paham4	Pemahaman setiap wajib pajak mengenai tarif pajak	
Kualitas Pelayanan (Kualitas)	Kualitas1	Petugass pajakk memberi layanan pajak secara baiik kepada wajibpajak	5point slkala Liket, 1 untuk STShingga 5untuk SS
	Kualitas2	Adanya sosialisasi dari petugaspajak yang bisa memberikan pemahamman hak sertakewajiban setiap wajib pajak	
	Kualitas3	karyawan pajak memperhatikan keluhan setiap individu mengenai pajak terkait	
	Kualitas4	Proses setiap wajib pajakk membayar pajak	
Sanksi Pajak (Sanksi)	Sanksi1	Diperlukan adanya sanksipajak untuk menciptakan kedisiplinan setiap wajib pajak	5point slkala Liket, 1 untuk STShingga 5untuk SS
	Sanksi2	Sanksipajak jharus diterapkan secara tegaskepada tiap individu	
	Sanksi3	Adapun sanksi yang diterapkan pada setiap wajib pajak	
	Sanksi4	Sanksi pajak yang diterapkan harus sesuai hukum pepajakan	

Sumber : Penulis (2021)

3.2.1 Variabel Dependen

Variabeldependen ialah variabel yang dapat dipengarui bias dikatakan salah satu variabel yang menjadi akibatr, karena adanya variable indpenden (Sugiyono,

2012). Variable penting dan dapat dijadikan acuan peneliti adalah variabel dependen. Variabel dependen pada penelitian ini ialah variabel kepatuhan wajib pajak yang dilambangkan dengan simbol Y.

3.2.2 Variabel Independen

Variable independen adalah variable yang dapat mempengaruhi ataupun variable sebab adanya perubahan yang ada pada variabel terikat (Sugiyono, 2012). Variabel yang berpengaruh dengan variable terikat disebut dengan variabel independen (Chandrarini, 2017). Sedangkan variable bebas yang dipakai peneliti pada penelitian ini adalah pemahaman pajak (X1), kualitas pelayanan (X2), dan sanksi pajak (X3).

3.3 Metode Penelitian

Metode penelitian direalisasikan pada penelitian ini ialah kuantitatif. Menurut (Chandrarini, 2017) metode kuantitatif dimaknai juga sebagai metode penelitian didasarkan dengan filsafat positivisme dan lebih mengacu pada teori akuntansi positif yang dibahas oleh Watts & Zimmerman. Menurut (Sugiyono, 2012) metode ini juga dikenal dengan metode positivistic karena memiliki dasar positivisme. Metode ini termasuk metode ilmiah karena memenuhi standar logis. Metode yang digunakan dalam penelitian ini juga disebut strategi konfirmasi, karena cenderung digunakan untuk bukti.

Dalam penelitian ini yang digunakan ialah teknik kuantitatif dengan alasan bahwa informasi pemeriksaan berupa angka-angka dan digunakannya statistik untuk pembuktiannya. Dengan demikian bermakna bahwa teknik kuantitatif

didasarkan dengan filsafat positivisme, guna meneliti popuasi dan sampel pada penelitian tersebut. Peneliti memakai instrumena penelitian, penyelidikan informasi kuantitatif ditentukan untuk menguji spekulasi yang ditetapkan.

3.4 Populasi

Poppulasi ialah daerah keseluruhan yng berisi bermacam-macam keunukan tersendiri hingga dapat disimpulkan (Sugiyono, 2012). Kumpulan yng dipakai peneliti pada penelitian ialah seluruh individu yang memiliki kendaraan bermtor dii KotaBatam tahun 2020 sebanyak 904.280 orang. Untuk lebij efisien tidak seluruh wajibpajak di Kota Batam jadi *object* pada penelitianini.

3.5 Sampel

Sampell sebgian kuantitas atau keunikan tertentu terdapat dari popullasi (Sugiyono, 2012). Metode yng dipakai peneliti untuk menentukan jumlah sampeel ialah Probability samplling dan memakai rumusslovin sebagai berikut:

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

Rumus 3. 1 slovin

Keterangan :

n : ukuran *sample*

N : jumljay poplasi

e : persentase kesalhan yangditolerir saat pengabilan *sample*, dalam penlitian inimenggunakan e = 10% (0,1)

Berdasar formula diatas, adapun total *sample* yang diasumsikan pada penelitian ini adalah 100 WajibPajak dari total keseluruhan WajibPajak diKota Batam yang berjumlah 904.280. Dilihat dari perhitungan dibawah:

$$n = \frac{904.280}{1 + 904.280 \times (0.1)^2}$$

$$n = \frac{904.280}{9.043,8} = 99,9889 = 100$$

3.6 Sumber Data

Pada penelitian yang dilakkan jenisdata yang dipakai oleh peneliti ialah dataprimer. Data primer yang dimaksudkan adalah data yang peneliti peroleh dari responden secara langsung. Dalam analisis yang berlangsung data didapatkan melalui setiap individu yng mempunyai kendaran bermtor diKota Batam. Data yang digunakan berupa angket yang peneliti bagikan pada kuesioner yang telah disebarakan oleh peneliti. Perolehan hasil dari koesioner yang disebarakan adalah nyata dari seluruh responden.

3.7 Teknik Pengumpulan Data

Teknik ini merupakan suatu teknik guna menghasilkan informasi yang dibutuhkan. Penelitian yang dilakukan menggunakan observasis survei yaitu dengan cara menyebar koesioner. Koesioner merupakan suatu teknikpengumpulan data dengan menyebarkan selemba kertas masupun form yang berisikan pertanyaan terkait. Melalui proses pengisian tersebut bias mengetahui penilaian tingkah laku, dan sifat seseorang yang dimilikinya (Syofian Siregar, 2018).

Koesioner terssbut disebarikan kepada setiap individu yang memiliki kendaran bermotor diKota Batam sesuai berdasar *sample* diatas.

3.8 Instrumen Penelitian

Instrument yang dimaksudkan ialah sebuah alat yang mem=bantu proses mengumpulkan data yang dibutuhkan agar dapat menilai fenomena yang peneliti amati (Sugiyono, 2014). *Instrument* ialah alat ukur dalam penelitian. Instrumen diadakan untuk memperoleh sebuah hasil yang pasti dan diukur menggunakan SkalaLikert. SkalaLikert berguna memprediksi pendapatan, penilaian seseorang, serta anggapan seseorang tentang kejadian *social* (Sugiyono, 2014).

tabel 3. 2 skala likert

No	Alternatip	Jaawaban	Score
1	SangatTidakSetuju	(STS)	1
2	TidakSetuju	(TS)	2
3	Netrasl	(N)	3
4	Setuuju	(S)	4
5	SangatSetuju	(SS)	5

Terdapat dua instumen pada penlitisn ini berupa indicator yang dipakai serta bebrapa pernyataan distiap indicator yang dipakai pda kuesioner yang digunakan.

1. Instrument Kuesioner VariabelX

Pasda instrument kuesioner variabelX memiliki notasiserta *indicator* yangg direalisasikan lalu dikembngkan mejadi pernuyataan-pernyaataan pada setiap *indicator* mengenai variabel X1, X2, dan X3 yaitu pemahaman pajak, kualitas pelayanann, dam sanksipajak maka perhatikan table dibawahini.

Table 3. 3 instrument Kuesioner VariabelX

<i>Variable</i>	Notasii	Indicator	Penyataan
Pemahaman Pajak (Paham) (X1)	Paham 1	Pemahaman setiap wajib pajak mengenai fungsi pajak	<ol style="list-style-type: none"> 1. Saya sudah mengetahui fungsi pajak 2. Saya sudah mengetahui peraturan perpajakan yang berlaku 3. Saya sudah mengetahui tata cara pembayaran pajak 4. Saya sudah mengetahui jumlah tariff pajak yang dikenakan
	Paham 2	Pemahaman setiap wajib pajak tentang aturan perpajakan	
	Paham 3	Pemahamann setiap wajib pajak tentang tata cara pembayaran pajak	
	Paham 4	Pemahaman setiap wajib pajak mengenai tariff pajak	
Kualitas Pelayanan (Kualitas) (X2)	Kualitas1	Karyawan pajak memberikan layanan pajakk secara santun kepada wajib pajak	<ol style="list-style-type: none"> 1. Lokasi pelayanan pajak kendaraan bermotor mudah didatangi serta adanya ruang antrian yang nyamann 2. Karyawan perpajakan berlaku santun 3. Petugas pajak merespon tanpa membedakan 4. Petugas pajak menjelaskan secara rinci mengenai hak dan kwajiban yang mudah dimengerti wajip pajk 5. karyawan menanyakan keluhan setiap individu 6. Proses pembayaran pajak dengan mudah serta tidak berbelit-belit
	Kualitas2	Adanya penyuluhan dari karyawan perpajakn yang bisa membantu pemahamanhak daan keawajiban setiap wajib pajak	
	Kualitas3	Karyawan perpajakan meperhatikan keluhan setiap individu atas pajak yng ditentukan	
	Kualitas4	Langkah setiap wajib pjak membayar pajak	
Sanksi Pajak	Sanksi1	Sangat	1. Sanksi pajak diterapkan

(Sanksi) (X3)		diperlukan adanya sanksi pajak untuk menciptakan kedisiplinan setiap wajib pajak	agar terbentuknya <i>discipline</i> guna menjalankan kewajiban untuk membayar PKB
	Sanksi2	Sanksii perpajakan diterapkan secara aktif pada seluruh wajibpajak	2. Pengenaan sankksi dilakukan secara teggas pada seluruh wajibpajak apabila melakukan kesalahan
	Sanksi3	Adanya sanksi diberikan pada seluruh wajibb bpajak	3. Saya tak pernah dikenakan sanksi karna lambat atau tidak membayaer pajak
	Sanksi4	Sanksi pajak diterapkan harus sama dengan undang-undang perpajakan	4. Dan adapun sanksipajak menjadikan saya agar mematuhi kewajiban saya terhadap pajak kendaraan bermotor 5. Sanksi pajak yang doiterapkan sangat cocok terhadap aturan yang ditetapkan 6. Mengetahui aturan pajak saya terhindar dari sanksi atau denda.

Sumber : Penulis (2021)

2. Instrument Kuesioner Variabel Y

Padaa instrumen kuesioner variabelY terdapatnotasi serta *indicator* yangng dipakai lalu dikembangkanmenjadi pernyataan- stiap *indicator* yang terdapat pada variabel Y yaitu Kepatuhan WajibPajak. Perhatikan *table* dibawah inii:

tabel 3. 4 Instrument Kuesioner VariabelY

<i>Variable</i>	Notasii	<i>Indicator</i>	Permyataan
Kepatuhan Wajib Pajak (Patuh) (Y)	Patuh1	Setiap individu mengetahui serta memahamii undangundang perpajakan kendaraan	1. Saya mengetahui dan memaham hukum peapajakan 2. Saya mematuhi kewajiban membayar pajak kendaraan bermotor

		bermotor	3. Saya melngkapi pesyaratan dalam proses membayar pajakkendaraan bermottor 4. Saya membyar pajak tepat pada waktunya 5. Sayatidak pernh dikenakan sankksi apapun karna telat membayarkan pjajak 6. Sayaa tidak lupa tanggal jatuhtempo untuk memmbayarkan pajakk
	Patuh2	Kepatuhan wajib pajak dalam penyampaian sura penyampaian pajak	
	Patuh3	Kepatuan setiap individu untuk membayarkan paajak tpepat waktu	
	Patuh4	Kepathan setiap individu saat membayar sanksi pajakk	

Sumber : Penulis (2021)

3.9 Teknik Analisis Data

Pada penelitianini yang dipakai ialah program atau aplikasi SPSS (*Statistical Package for the Social Scinces*) yang dipakai untuk analysis datta yang hasilnya bermanfaat guna mengetahui pengaruh antar variable dependen dan variable indpenden.

3.9.1 Statistik Deskriptif

Statistik desriptif bertujuan dalam memperjelas kualitas informasi dari sample yang peneliti tentukan. Statistic deskriptif menghasilkan table yang berisi nama-nama faktoryang dipertimbangkan, mean, std.deviasi, kualitas paling tinggi, kualitas paling rendah dan kemudian digabung dengan klarifikasi sebuah narassi.

3.9.2 Uji Kualitas Data

3.9.2.1 UjiValiditas

Data dapat disebut sah jika pernyataan di koesioner bias dinyatakan apa yang dimaksud pada koesioner tersebut. Beberapa pernyataan tersebut diujiterhadap factor yang terkait dalam program SPSS. Uji validita berguna untuk mendapatkan atau mengetahui sebrapa teliti atau cernat pengujian dalam melakukan fungsi ukuranya. Instrument bias dinyatakan sah jika instrumen tersebut bisa mengukur dan mendapatkan hasil yg diinginkan peneliti (Ghozali, 2016).

Pada SPSS Uji validitas diolah dengan menerapkan korelasi bivariate dari setiap variabel (*correlated item-total correlation*). Data dinyatakan sah apabila, R hitung lebih besar dari R table, dengan *degree of freedom* (df) = n-2 pada signifikansi level 0,05 atau 0,01.

3.9.2.2 Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui dan mengukur kuesioner tiap *variable*. Kuesioner dapat dinyatakan reliabel apabila respon responden pada koesioner tersebut normal. Dapat dilihat dari hasil uji SPSS, suatu variable dinyatakan normal apabila mendapatkan nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,60 (Ghozali, 2016).

tabel 3.5 Kriteria Uji Reliabilitas

0,80–1,00	Reliabilitas Sangat Tinggi
0,60–0,80	Reliabilitas Tinggi
0,40–0,60	Reliabilitas Sedang
0,20–0,40	Reliabilitas Rendah

Hasil di atas dapat menunjukkan bahwa instrument yang digunakan bias dipercaya dan tidak dapat dilihat berdasarkan tingkat kestabilan dan keakuratan.

3.9.3 Uji Asumsi Klasik

3.9.3.1 Uji Normalitas

Uji normalitas dilaksanakan agar peneliti mengetahui apakah *variable independent* atau residual terdistribusi dengan baik (Ghozali, 2016). Data yang ada ialah data yang dapat berdistribusi dengan normal. Uji normalitas bisa diasumsikan melalui uji Kolmogorov-Smirnov. Pada tes ini bisa dinyatakan berdistribusi normal jika angka *probability* yang dihasilkan lebih besar dari 0,05 sebaliknya apabila angka *probability* lebih kecil dari 0,05 dapat dikatakan data tersebut tidak berdistribusi secara normal.

3.9.3.2 Uji Multikolinearitas

Bermaksud guna mengetahui ada atau tidaknya korelasi antara *variable independent*. Model regresi dinyatakan bagus jika antar variabel independen tidak terjadinya korelasi. Hasil Uji multikolinearitas dapat diketahui melalui nilai Tolerance dan juga nilai Variance Inflation Factor (VIF). Jika angka Tolerance lebih besar dari 0,10 dan besarnya VIF lebih kecil dari 10, jadi bisa diketahui tidak terjadi multikolinearitas terhadap data yang di uji.

3.9.3.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bermaksud guna mengetahui peristiwa fluktuasi ketidakseimbangan dari persepsi satu persepsi lainnya. Apabila hasil persepsi dalam hal hal yang dipermasalahkan adalah sesuatu yang serupa cenderung dinyatakan homoskedastisitas dan dengan sebaliknya dengan anggapan ada perbedaan dinyatakan dengan heteroskedastisitas. Tidak terjadi heteroskedastisitas

apabila terjadiinya homoskedastisitas jadi model regresi termasuk regresi yang baik (Ghozali, 2016).

Penting guna memiliki tes glejser untuk memasyikan ada atau ketidakadaan heterokedastisitas dengan merelapskan nilai tertinggi dari variable depennden (Ghozali, 2016). Modelregresi dinyatakan tidakada heteroskedastisitas apabila angka kepercayaan diatas 5% atau 0,05 dilihat dari nilai probabilitas signifikansnya (Ghozali, 2016).

3.9.4 Analisis Regresi Linear Berganda

Pada uji yang berlangsung peneliti adakan analisi regresilinearberganda (*multipleregression*) karena *variable independent* dalam penelitian ini lebihdari sautu *variable* (Chandrarin, 2017). Rumus Model regreslinear berganda yaitu:

Rumus 3. 2 Regresi Linear Berganda

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

Keterangan

Y	= Kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor
α	= Konsstanta
$\beta_1, \beta_2, \beta_3, \beta_4$	= Koefisien Regresi
X1	= Pemahaman Pajak
X2	= Kualitas Pelayanan
X3	= Sanksi Pajak
e	= Error term

3.10 Uji Hipotesis

Uji hipotesis digunakan untuk menjamin ketepatan, untuk menguji spekulasi, jika teori yang tidak valid ditolak, maka uji spekulasi yang digunakan (Chandrarin, 2017). Uji hipotesis diantaranya:

3.10.1 Uji Parsial (Uji T)

Dilakukan uji *partial* guna memperhatikan seberapa jauh pengaruh faktor bebas sebagian terhadap *variable dependent* (Ghozali, 2016). Uji tersebut didasarkan oleh signifikan 0,05 ($\alpha = 5\%$) dengan ketentuan sebagai berikut:

- a) Apabila angka T_{hitung} lebih besar dari T_{tabel} dengan tingkat signifikan lebih kecil dari 0,05(α), maka itu *variable* bebas sangat berpengaruh signifikan secara parsial dengan *variable* terikat.
- b) Apabila angka T_{hitung} lebih kecil dari T_{tabel} dengan jika tingkat signifikansi lebih besar dari 0,05(α), maka *variable* bebas tidak memengaruhi pada *variable dependent* secara signifikan.

3.10.2 Uji Simultan (Uji F)

Uji F berperan dalam memastikan apakah uji regresi berganda dapat berpengaruh antara *variable independenn* terhadap *variable dependen*. Diadakannya pengujian ini bermaksud menunjukkan angka signifikan dan juga nilai F (Chandrarin, 2017). Peneliti memakai angka signifikan 0,05($\alpha=5\%$) pada penelitian ini dengan ketentuan diantaranya:

- a) Apabila angka F_{hitung} lebih besar daripada F_{tabel} dengan jika angka signifikan lebih kecil dari 0,05(α), maka *variable* bebas berpengaruh secara bersama-sama terhadap *variable* terikat.

- b) Apabila angka Fhitung lebih kecil dari Ftabel serta tingkat signifikan lebih besar dari $0,05(\alpha)$, maka variable bebas tidak pengaruh simultan dengan variable terikat.

3.10.3 Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Semakin besarnya angka koefisien determinasi maka semakin bagus model empirisnya (Chandrarini, 2017). Pada umumnya uji ini berencana untuk menilai seberapa jauh tingkat kapasitas model untuk memperjelas model variable terikat. Angka koefisien determinasi ialah nol(0) dan satu(1). Angka R^2 yang kecil berarti wewenang dari variable bebas yang menunjukkan bahwa model variable terikat sangatlah terbatas (Ghozali, 2016).

Nilai adjusted R^2 bisa bernilai negative, walaupun seharusnya bernilai positive. Pandangan Gujarati dalam Ghozali, apabila pengujian empiris didapatkan angka koefisien determinasi negatif, maka itu angka adjusted R^2 adalah nol(0).

1. Jika nilai $R^2=1$ maka adjusted $R^2=1$
2. Apabila nilai $R^2=0$ maka adjusted $R^2= (1-k)(n-k)$

Jika $k>1$, maka adjusted R^2 bernilai negative

3.11 Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan di Dinas Pemerintahan Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah Propinsi Kepulauan Riau yang bertempat di Jl. Raja Isa No.8, Graha Kepri Kota Batam Propinsi Kepulauan Riau.

3.12 Jadwal Penelitian

Peneliti juga membuat rincian jadwal penelitian yang berlangsung selama enam bulan sama dengan dua puluh empat minggu. Berikut ilustrasi rincian jadwal penelitian yang peneliti uraikan.

tabel 3. 6 Jadwal Penelitian

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan																									
		Maret				April				Mei				Juni				Juli				Agustus					
		2021				2021				2021				2021				2021				2021					
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
1.	Pengajuan judul	■	■																								
2.	Pengajuan surat izin penelitian			■	■	■	■																				
3.	Pendahuluan							■	■																		
4.	Tinjauan pustaka							■	■																		
5.	Metode penelitian								■																		
6.	Penyebar kuesioner									■	■	■	■														
7.	Pengumpulan dan pengolahan data											■	■	■	■												
8.	Analisis data dan pembahasan															■	■	■	■								
9.	Kesimpulan dan saran															■	■	■	■								
10.	Penyelesaian Skripsi																					■	■	■	■		

Sumber : Penulis (2021)