

**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

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Hermaya Ompusunggu', with a stylized flourish at the end.

**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 data 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

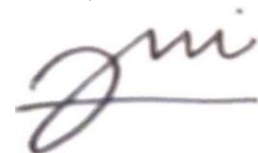
Puji syukur yang tidak terhingga atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat dan karunianya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Program Studi Akuntansi Universitas Putera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