

**ANALISIS FAKTOR FAKTOR  
YANG MEMPENGARUHI KEPATUHAN WAJIB  
PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KOTA BATAM**

**SKRIPSI**



Oleh :  
**Kristina**  
**180810004**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA  
UNIVERSITAS PUTERA BATAM  
TAHUN 2022**

**ANALISIS FAKTOR FAKTOR  
YANG MEMPENGARUHI KEPATUHAN WAJIB  
PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KOTA BATAM**

**SKRIPSI**  
**Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat**  
**Memperoleh Gelar Sarjana**



**Oleh :**  
**Kristina**  
**180810004**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA**  
**UNIVERSITAS PUTERA BATAM**  
**TAHUN 2022**

## SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini saya :

Nama : Kristina  
NPM : 180810004  
Fakultas : Ilmu Sosial Dan Humaniora  
Program Studi : Akuntansi  
Menyatakan bahwa skripsi yang saya buat judul :

### **ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KOTA BATAM**

Adalah hasil karya saya sendiri dan bukan duplikasi dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, didalam naska skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapatan yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip didalam naska ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata dalam naska ini skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah skripsi ini digugurkan dan skripsi yang saya peroleh dibatalkan, serta di proses sesuai dengan undang-undang yang berlaku. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa paksaan dari siapapun.

Batam, 19 Januari 2022



**Kristina**  
180810004

**ANALISIS FAKTOR FAKTOR  
YANG MEMPENGARUHI KEPATUHAN WAJIB  
PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KOTA BATAM**

**SKRIPSI**  
**Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat**  
**Memperoleh Gelar Sarjana**

Oleh :  
**Kristina**  
180810004

Telah disetujui oleh pembimbing pada tanggal  
seperti yang tertera dibawah ini

**Batam, 19 Januari 2022**



**Viola Svukrina E Jahrosi, S.E., M.M.**

## ABSTRAK

Pajak mempunyai arti yaitu sumber utama penerimaan pendapatan yang berguna untuk membiayai pembangunan nasional dan daerah, serta membiayai investasi dan penanaman modal yang dilakukan oleh pemerintah, pemerintah daerah atau pusat yang bersifat resmi yang biasa sering disebut *public investment*, membiayai pengeluaran-pengeluaran pemerintah, dan untuk melaksanakan kebijakan dibidang sosial dan bidang ekonomi. Tujuan penelitian ini ialah untuk mengetahui pengaruh pengetahuan pajak, kualitas pelayanan pajak, pemanfaatan teknologi, sanksi perpajakan serta kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di kota Batam. Jumlah populasi pada penelitian ini menggunakan jumlah kendaraan bermotor pada tahun 2020 sebesar 19.414 kendaraan bermotor. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan kuesioner dan skala pengukuran serta Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan uji faktor, uji kualitas data, uji asumsi klasik, uji regresi linier berganda dan uji hipotesis. Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *non probability sampling* yang disebar kepada 100 responden. Pada penelitian ini menggunakan SPSS versi 25. Hasil penelitian ini yang menunjukkan pengetahuan perpajakan berpengaruh positif dan kualitas pelayanan pajak, pemanfaatan teknologi, sanksi perpajakan dan kesadaran wajib pajak yang tidak berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan pajak, pemanfaatan teknologi, sanksi perajakan dan kesadaran wajib pajak secara simultan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Batam.

**Kata kunci :** pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan pajak, pemanfaatan teknologi, sanksi perpajakan, kesadaran wajib pajak.

## **ABSTRACT**

Tax has a meaning, namely the main source of income that is useful for financing national and regional development, as well as financing investment and investment made by the government, regional or central government which is official which is often called public investment, to finance the government, expenditures, and to finance government spending. Implement policies in the social and economic fields. The purpose of this study was to determine the effect of tax knowledge, tax service quality, technology utilization, tax sanctions and taxpayer awareness on motor vehicle taxpayer compliance in the city of Batam. The total population in this study used the number of motorized vehicles in 2020 as many as 19,414 motorized vehicles. Data collection techniques in this study using a questionnaire and a measurement scale and data analysis techniques in this study using factor testing, data quality test, classical assumption test, multiple linear regression test and hypothesis testing. The sampling method in this study used a non-probability sampling method which was distributed to 100 respondents. In this study using SPSS version 25. The results of this study indicate that tax knowledge has a positive and tax service quality, technology utilization, tax sanctions and taxpayer awareness which does not have a positive effect on motor vehicle taxpayer compliance. Tax knowledge, tax service quality, technology utilization, tax sanctions and taxpayer awareness simultaneously have a positive effect on motor vehicle taxpayer compliance in Batam City.

**Keywords:** tax knowledge, tax service quality, technology utilization, tax sanctions, taxpayer awareness.

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis 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 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. Ibu Viola Syukrina E Janrosi, S.E., M.M. Selaku Pembimbing Skripsi pada Program Studi Akuntansi Universitas Putera Batam.
5. Bapak Poniman, S.E., M.S.A., Ak., CA., ASEAN CPA. Selaku Dosen pembimbing akademik pada program studi akuntansi, Fakultas Ilmu Sosial Dan Humaniora, Universitas Putra Batam.
6. Kepada seluruh staff dosen pengajar Program Strata 1 Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Putera Batam.
7. Kedua Orang tua saya, Bapak Hang Tje dan Ibu Yati atas arahan dan semangat, kasih sayang, serta motivasi kepada penulis selama ini.
8. Jecky Candra Agustina Susanti Ledi Meliyani dan teman-teman yang selalu memberi motivasi serta semangat.
9. Teman-teman seperjuangan dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang turut membantu dalam proses penyusunan skripsi.

Semoga Tuhan membalas semua kebaikan dan selalu mencurahkan hidayah serta taufik-Nya, Amin.

Batam, 19 Januari 2022



Kristina

## DAFTAR ISI

Halaman

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	i
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	ii
<b>SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	iii
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	iv
<b>ABSTRAK</b> .....	v
<b>ABSTRACT</b> .....	vi
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xii
<b>DAFTAR RUMUS</b> .....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	14
1.2 Identifikasi Masalah.....	19
1.3 Batasan Masalah .....	20
1.4 Rumusan Masalah.....	20
1.5 Tujuan Penelitian .....	21
1.6 Manfaat Penelitian .....	21
1.6.1 Manfaat Teoritis.....	21
1.6.2 Manfaat Praktis .....	22
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Teori Dasar Penelitian.....	23
2.1.1 Kepatuhan Wajib Pajak.....	24
2.1.2 Pengetahuan Perpajakan .....	24
2.1.3 Kualitas Pelayanan Pajak .....	25
2.1.4 Pemanfaatan Teknologi .....	25
2.1.5 Sanksi Perpajakan .....	26
2.1.6 Kesadaran Wajib Pajak .....	27
2.2 Penelitian Terdahulu .....	28
2.3 Kerangka Pemikiran.....	31
2.4 Hipotesis .....	32
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	



3.1	Desain Penelitian .....	34
3.2	Operasional Variabel .....	36
3.2.1	Variabel Dependent (Y).....	36
3.2.2	Variabel Independent (X) .....	36
3.3	Populasi dan Sampel.....	43
3.3.1	Populasi.....	43
3.3.2	Sampel.....	43
3.4	Jenis Penelitian.....	44
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	45
3.5.1	Kuesioner .....	45
3.5.2	Skala Pengukuran.....	45
3.6	Teknik Analisis Data.....	46
3.6.1	Uji Analisis Faktor .....	46
3.6.2	Uji kualitas data .....	47
3.6.3	Uji Asumsi Klasik.....	48
3.6.4	Analisis Linier Berganda .....	48
3.6.5	Uji Hipotesis .....	49
3.6.5.1	Uji t .....	49
3.6.5.2	Uji F .....	50
3.7	Lokasi Penelitian.....	50
3.8	Jadwal Penelitian .....	50
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>		
4.1	Hasil Penelitian .....	52
4.1.1	Gambaran Umum Instansi .....	52
4.1.2	Visi dan Misi Instansi .....	52
4.1.3	Deskriptif Data.....	53
4.1.4	Karakteristik Responden .....	53
4.1.5	Statistik Deskriptif .....	55
4.1.6	Uji Analisis Faktor .....	57
4.1.7	Uji Kualitas Data.....	60
4.1.8	Uji Asumsi Klasik.....	64
4.1.9	Analisis Linier Berganda .....	67
4.1.10	Uji Hipotesis .....	69
4.1.10.1	Uji t .....	69

4.1.10.2 Uji F .....	70
4.2 Pembahasan.....	71
4.2.1 Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Secara Parsial Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor .....	71
4.2.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Secara Parsial Terhadap Kepatuahn Wajib Pajak Kendaraan Bermotor .....	72
4.2.3 Pengaruh Pemanfatan Teknologi Secara Parsial Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor .....	73
4.2.4 Pengaruh Sanksi Perpajakan Secara Parsial Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor .....	73
4.2.5 Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Secara Parsial Terhadap Kepatuhan .	73
4.2.6 Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak, Pemanfaatan Teknologi, Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Secara Simultan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	74

## **BAB V SIMPULAN DAN SARAN**

5.1 Simpulan .....	75
5.2 Saran .....	76

## **DAFTAR PUSTAKA**

### **LAMPIRAN**

Lampiran 1. Pendukung Penelitian

Lampiran 2. Daftar Riwayat Hidup

Lampiran 3. Surat Keterangan Penelitian

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
<b>Gambar 2.1</b> Kerangka Konseptual.....	31
<b>Gambar 3.1</b> Desain Penelitian .....	35

## DAFTAR TABEL

Halaman

<b>Tabel 1.1</b> Jumlah Kendaraan Bermotor (JKB) Dan Penerimaan PKB Tahun 2016-2020 .....	18
<b>Tabel 3.1</b> Operasional Variabel .....	39
<b>Tabel 3.2</b> Jadwal Penelitian .....	51
<b>Tabel 4.1</b> Hasil Uji Deskripsi Responden Menurut Jenis Kelamin.....	53
<b>Tabel 4.2</b> Hasil Uji Deskripsi Responden Menurut Usia .....	54
<b>Tabel 4.3</b> Hasil Uji Deskripsi Responden Menurut pekerjaan.....	54
<b>Tabel 4.4</b> Hasil Uji Deskripsi Responden Menurut Jenis Kendaraan .....	55
<b>Tabel 4.5</b> Hasil Uji Deskripsi Responden Menurut Lama Kepemilikan.....	55
<b>Tabel 4.6</b> Statistik Deskriptif.....	56
<b>Tabel 4.7</b> Hasil Uji KMO .....	58
<b>Tabel 4.8</b> Hasil Uji Anti-Image Matrices .....	58
<b>Tabel 4.9</b> Hasil Uji <i>Communalities</i> .....	59
<b>Tabel 4.10</b> Hasil Uji Validitas .....	60
<b>Tabel 4.11</b> Hasil Uji reliabilitas pengetahuan perpajakan.....	62
<b>Tabel 4.12</b> Hasil Uji reliabilitas kualitas pelayanan perpajakan .....	62
<b>Tabel 4.13</b> Hasil Uji reliabilitas pemanfaatan teknologi .....	63
<b>Tabel 4.14</b> Hasil Uji reliabilitas sanksi perpajakan .....	63
<b>Tabel 4.15</b> Hasil Uji reliabilitas kesadaran wajib pajak .....	64
<b>Tabel 4.16</b> Hasil Uji reliabilitas Kepatuhan Wajib Pajak.....	64
<b>Tabel 4.17</b> Hasil Uji Normalitas.....	65
<b>Tabel 4.18</b> Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	66
<b>Tabel 4.19</b> Hasil Uji Multikolinearitas .....	66
<b>Tabel 4.20</b> Hasil Uji Linier Berganda .....	67
<b>Tabel 4.21</b> Hasil Uji t .....	69
<b>Tabel 4.22</b> Hasil Uji F .....	70

## DAFTAR RUMUS

	<b>Halaman</b>
<b>Rumus 3.1</b> Rumus Slovin.....	43
<b>Rumus 3.2</b> Regresi Linier Berganda .....	48

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Negara Republik Indonesia mempunyai kemampuan yang baik untuk menjadi Negara yang maju serta mempunyai beberapa kekayaan sumber daya yang berlimpah. Namun sektor perpajakan merupakan salah satu aspek yang membuat perekonomian Indonesia terpuruk (Bahri et al., 2019). Maka pengertian dari pajak ialah sumber penghasilan negara yang bersifat memaksa serta dipergunakan untuk keperluan negara yang sangat penting bagi pelaksanaan serta penikatan pembangunan dinegara republik indonesia dan juga bertujuan untuk menikatkan kesejahteraan bersama (Purba, 2018). Pajak juga mempunyai arti yaitu sumber utama penerimaan pendapatan yang berguna untuk membiayai pembangunan nasional dan daerah, serta membiayai investasi dan penanaman modal yang dilakukan oleh pemerintah, pemerintah daerah atau pusat yang bersifat resmi yang biasa sering disebut *public investment*, membiayai pengeluaran-pengeluaran pemerintah, dan untuk melaksanakan kebijakan dibidang sosial dan ekonomi.

Pajak digolongkan atas 2 jenis pajak berdasarkan pemungut dan pengelola yakni pajak pusat yang dikelola oleh pajak daerah ataupun DJP dan pemerintahan pusat. Pajak Daerah ialah Pajak yang ditetapkan ataupun dipungut bersumber pada Peraturan Daerah yang sering disebut PERDA berdasarkan undang-undang republik indonesia, oleh sebab itu pajaknya bisa dipaksakan untuk subjek pajaknya, jenis pajak daerah ialah mencakup Pajak Hotel, Pajak Hiburan, Pajak

Restoran, Pajak Reklame, Pajak Kendaraan bermotor, Pajak Parkir serta Pajak Penerangan Jalan. PKB (Pajak Kendaraan Bermotor) ialah suatu Pajak daerah yang bertujuan untuk mendanai pembangunan daerah provinsi. Lembaga yang menagani pembayaran PKB ialah Dinas Dispenda (Pendapatan Dearah) melalui kantor bersama SAMSAT yang merupakan kerja sama tiga lembaga terikat, ialah Dinas Pendapatan Daerah Kepulauan Riau (Kepri), Kepolisian Kepulauan Riau (Kepri) serta Asuransi Jasa Raharja.

Dalam meningkatkan penerimaan pajak kendaraan bermotor peran kepatuhan wajib pajak amat memberi pengaruh, maka pengertian dari kepatuhan wajib pajak kendaraan ialah sesuatu keadaan WP dalam memenuhi kewajibannya terhadap membayar pajak (Bintary, 2020). Dalam meningkatkan kepatuhan WP terdapat beberapa faktor yaitu kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan pajak, sanksi perpajakan, pemanfaatan teknologi dan juga pengetahuan perpajakan.

Pengetahuan perpajakan sebagai faktor amat sangat penting bagi WP dalam melaksanakan suatu hal, termasuk dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor. Pengetahuan perpajakan ialah sesuatu yang harus diketahui, kepandaian serta apapun yang diketahui berkaitan dengan segala hal yang berhubungan mengenai perpajakan (Ablessy Mumu, Jullie J. Sondakh, 2020). Namun yang bisa kita lihat bahwa masih kurangnya pengetahuan pajak salah satunya ialah kurang lengkapnya database serta belum akurat.

Apabila tingginya pengetahuan WP tentang bagaimana memenuhi kewajiban pajak, fungsi dan peranan pajak hal ini akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor Di Kota Batam.

Kualitas Pelayanan perpajakan akan sangat berdampak pada kepuasan masyarakat terutama pada WP. Oleh sebab itu, maka perlu ditingkatkan lagi kesigapan, kecepatan proses pelayanan, penanganan keluhan dan kemudahan dalam hal mengakses yang akan meningkatkan kepatuhan WP dalam membayar pajak. Berbagai macam usaha yang dilakukan oleh petugas dengan semaksimal mungkin salah satunya ialah peningkatan layanan yang mempermudah masyarakat dalam proses pembayaran pajak. Namun masih banyak WP membayar pajak melalui percaloan atau yang biasa disebut perantara dikarenakan WP beranggapan akan lebih mudah, cepat dan juga tidak membuang-buang waktu. Dalam hal ini petugas harus lebih meningkatkan lagi kualitas pelayanan perpajakan lebih baik lagi (Gustiari & Suprasto, 2018).

Perkembangan zaman semakin berkembang, hal ini akan mempermudah WP jika melakukan pemanfaatan Teknologi salah satunya yaitu *E-Samsat* Kepri. Pada saat Indonesia terutama di Kota Batam melakukan PPKM pemanfaatan teknologi ini sangat berdampak positif serta memberikan kemudahan bagi masyarakat. Aplikasi *E-Samsat* Kepri juga merupakan solusi agar masyarakat dapat membayar pajak tanpa melakukan aktivitas diluar rumah. Aplikasi tersebut akan mempermudah WP yang bisa didownload di playstore, namun disayangkan masyarakat masih kurang paham akan cara penggunaannya. Maka petugas atau pemerintahan harus melakukan sosialisasi tentang pemanfaatan teknologi.



Sanksi perpajakan merupakan faktor penting agar dapat memberikan teguran pada WP yang melakukan pelanggaran atau tidak patuh terhadap peraturan yang ada (Nirajenani & Aryani, 2018). Jika sanksi pajak yang tegas akan membuat WP patuh dan berpikir hal tersebut akan merugikan apabila tidak ditaati. Apabila WP diketahui melakukan pelanggaran pajak melalui system administrasi dan pengecekan pajak maka WP akan diberikan sanksi administrasi dan terberatnya adalah sanksi pidana.

Kesadaran WP ialah itikad baik atau suatu niatan yang baik sesuai hati nurani yang tulus dan ikhlas dalam memenuhi kewajiban pajaknya. Kesadaran WP juga merupakan faktor yang penting dalam membayar pajak yang berguna untuk meningkatkan kepatuhan WP (Supadmi, 2017). Pentingnya kesadaran WP tentang pajak atau diharapkan untuk melunasi pajaknya sehingga akan memberikan peningkatan bagi pajak daerah. Namun rendahnya kesadaran WP dikarenakan kurangnya pengetahuan/informasi tentang peranan pajak serta manfaat pajak dalam pembangunan dan juga terdapat pendapat masyarakat yang tidak merasakan adanya timbal balik dari pajak yang mereka lunaskan, hal ini bisa diketahui dari prasarana dan sarana yang belum juga merata. Besarnya jumlah kendaraan bermotor sangatlah berpengaruh dengan besarnya penerimaan PKB di kota Batam. Berikut Tabel jumlah kendaraan bermotor dan penerimaan pajak kendaraan bermotor dikota batam yakni:

**Tabel 1.1** Jumlah Kendaraan Bermotor (JKB) Dan Penerimaan PKB Tahun 2016-2020

No.	Tahun	Jumlah Kendaraan Bermotor	Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor
1.	2016	5.459	241.343.336.571
2.	2017	4.400	259.922.666.925
3.	2018	7.404	281.001.361.281
4.	2019	15.663	258.674.950.781
5.	2020	19.414	201.846.614.426

Sumber: BP2RD Provinsi Kepulauan Riau, 2021

Berlandaskan tabel 1.1 banyaknya kendaraan bermotor pada tahun 2016 sampai 2020 terus mengalami peningkatan, namun tidak dengan penerimaan pajak yang terus mengalami penurunan, penurunan ini disebabkan tingkat kepatuhan WP yang masih sangat rendah dan juga pada saat wabah Covid-19 melanda provinsi kepulauan riau ini sangat memberi dampak pada kehidupan, sosial serta perekonomian masyarakat.

Pemerintah provinsi kepri juga merasakan dampak virus corona dari sektor PAD atau pendapatan asli daerah yakni menurunnya penghasilan dari penerimaan PKB (Pajak Kendaraan Bermotor). Sebelum terjadinya wabah ini dalam sehari penerimaan pajak bisa mencapai kurang lebih 1,4 miliar, namun berbeda pada saat terjadinya wabah ini semakin menurun hingga mencapai kurang lebih 400 juta saja (Batamnews, 2020). Pandemi yang melanda provinsi Kepri membuat pemerintah menurunkan target penerimaan pajak kendaraan bermotor tahunan

sebesar Rp.428,3 miliar turun menjadi Rp.342 miliar, penurunan pajak daerah provinsi Kepri ini terjadi karena kebijakan pemerintah daerah dalam mencegah penularan wabah virus ini dan masyarakat juga sedang memperbaiki keuangannya karena pandemi ini hingga pastinya daya beli kendaraan baru serta pajaknya berpotensi mengalami penurunan (Diskominfo, 2020). Hingga menyebabkan kepatuhan wajib pajak menurun, masyarakat masih menafsirkan pajak sebagai pungutan wajib, maka dalam masyarakat masih kurang berperan sebab mereka belum merasakan manfaat yang riil atau nyata bagi negara dan masyarakat (Winasari, 2020).

Maka peneliti berminat untuk meneliti kepatuhan wajib pajak bermotor yang judulnya “**Analisis Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kota Batam**” agar melihat seberapa besar pengaruh pengetahuan perpajakan, kesadaran wajib pajak, pemanfaatan teknologi, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Sesuai dengan latar belakang tersebut hingga pengidentifikasi permasalahan yaitu:

1. Minimnya pengetahuan perpajakan dalam hal fungsi dan peranan pajak.
2. Minimnya kualitas pelayanan, maka perlu ditingkatkan lagi kesigapan, kecepatan proses pelayanan, penanganan keluhan dan kemudahan dalam hal mengakses.
3. Minimnya kepatuhan perpajakan kendaraan bermotor di Kota Batam.

4. Kurangnya kesadaran WP dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kota Batam.

### **1.3 Batasan Masalah**

Hingga permasalahan utama yang dibahas dan diteliti bisa tepat pada sasaran yang diinginkan, maka batasan masalah yang penulis tetapkan sebagai berikut :

1. Dalam penelitian ini menggunakan variabel dependent yaitu kepatuhan wajib pajak dan variabel independent yaitu pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan, pemanfaatan teknologi, sanksi perpajakan dan kesadaran WP.
2. Peneliti hanya meneliti kendaraan bermotor yang tercatat di Samsat Batam Center Tahun 2021.
3. Objek penelitian penulis yaitu Samsat Kota Batam.

### **1.4 Rumusan Masalahx**

Berlandaskan latar belakang tersebut penulis menyusun sejumlah masalah, yakni :

1. Bagaimana pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor ?
2. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor ?
3. Bagaiman pengaruh pemanfaatan teknologi terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor ?
4. Bagaimana pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor ?

5. Bagaimana pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor ?
6. Bagaimana pengaruh pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan, pemanfaatan teknologi, sanksi perpajakan dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor?

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Berdasar rumusan permasalahan tersebut, maka tujuan penelitian ini yaitu untuk:

1. Untuk mengetahui pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
3. Untuk mengetahui pengaruh pemanfaatan teknologi terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
4. Untuk mengetahui pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
5. Untuk mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
6. Untuk mengetahui pengaruh pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan, pemanfaatan teknologi, sanksi perpajakan dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

### **1.6 Manfaat Penelitian**

#### **1.6.1 Manfaat Teoritis**

Pada penelitian ini, harapannya bisa memberikan pengetahuan bagi masyarakat agar dapat paham terkait faktor-faktor yang memberi pengaruh pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor hingga wajib pajak sadar ataupun masyarakat akan kewajibannya untuk membayar pajak dan juga bisa dijadikan referensi untuk penelitian atau peneliti berikutnya.

### **1.6.2 Manfaat Praktis**

Dalam penelitian ini mempunyai sejumlah kegunaan praktis diantaranya ialah:

1. Untuk BP2RD, harapannya penelitian ini akan memberi evaluasi dan masukan bagi Samsat Batam Center, dalam memaksimalkan kesadaran dan kepatuhan dalam membayar pajak.
2. Untuk WP, harapannya penelitian ini akan memberi wawasan atau pengetahuan tentang pentingnya pajak serta peraturan pajak berdasarkan UUD RI, maka harapannya WP akan lebih patuh terhadap kewajibannya dalam membayar pajak.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Teori Dasar Penelitian**

Pengembang teori Atribusi ialah Fritz Heider yang beranggapan bahwa tingkah laku individu yang ditetapkan oleh gabungan antara kekuatan internal ialah faktor yang asalnya dari diri individu, contohnya kepribadian, keterampilan, motivasi dan persepsi sementara kekuatan eksternal ialah faktor yang asalnya dari luar diri individu, contohnya pandangan masyarakat, kondisi sosial dan juga nilai-nilai sosial. Teori atribusi ialah teori yang menjelaskan ketika seseorang meninjau tingkah laku individu, maka berusaha untuk menetapkan apakah sikap tersebut diakibatkan secara eksternal dan internal. Dalam teori ini yang dimaksud perilaku secara internal ialah tingkah laku seseorang yang berada dibawah kendali pribadi seseorang tersebut dan perilaku yang secara external ialah tingkah laku yang disebabkan dari luar, yang berarti seseorang tersebut dianggap dipaksa dalam melakukan sesuatu atau berperilaku dalam situasi apapun (Falah, 2020). Teori ini juga sangat relevan dalam menerangkan aspek-aspek yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak pada penelitian ini. WP memiliki kepatuhan yang berhubungan dengan perilaku wajib pajak dalam memberi nilai pada pajak itu sendiri. Anggapan individu dalam menilai tentang orang lain juga sangat diberi pengaruh dengan faktor internal ataupun faktor external dari orang lain.

### **2.1.1 Kepatuhan Wajib Pajak**

Kepatuhan wajib pajak yaitu dalam membayar pajak dapat melaporkan pajak dengan benar, lengkap serta pula aspek berarti dalam mewujudkan sasaran penerimaan ataupun pemasukan Negeri terhadap pajak. Semakin tinggi kepatuhan dalam membayar pajak, hingga penerimaan pemasukan terus menjadi bertambah serta sebaliknya. Kepatuhan wajib pajak ialah sesuatu sikap yang patuh serta taat dan sadar terhadap kedisiplinan ataupun kewajiban dalam pelaporan ataupun pembayaran kewajiban perpajakan tahunan dari wajib pajak yang berupa dari sekelompok orang ataupun modal yang sebagai usaha berdasarkan syarat perpajakan yang ada (Winasari, 2020).

Ada sejumlah indikator yang mempengaruhi kepatuhan WP pada penelitian ini yaitu (Wardani & Rumiya, 2017) :

1. Kewajiban dan keharusan terhadap kepatuhan WP.
2. Patuh akan semua sanksi pajak.
3. WP membayar pajak atau kewajiban tepat pada waktunya.

### **2.1.2 Pengetahuan Perpajakan**

Menurut (Lianty et al., 2017) pengetahuan perpajakan ialah suatu hal yang wajib diketahui dan dipahami, karena sehubungan dengan hukum pajak yang berlaku. Apabila wajib pajak memahami seluruh pengetahuan yang terkait maka akan mudah bagi wajib pajak melaksanakan kewajibannya dalam pembayaran pajak serta patuh dalam peraturan perpajakan, hingga bisa menaikkan kepatuhan dalam pembayaran pajak.

Pengetahuan perpajakan memiliki beberapa indikator dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut (Susanti & Melani, 2018) :



1. WP paham akan pengisian dan pelaporan pajak.
2. WP mengetahui jatuh tempo pajak.
3. Mengetahui kewajiban pajak.
4. Membayar pajak tepat waktu.

### **2.1.3 Kualitas Pelayanan Pajak**

Definisi dari kualitas pelayanan pajak ialah tingkat kepuasan konsumen atau pelanggan. Melalui pelayanan yang baik hal tersebut dapat memberi kepuasan pada wajib pajak ataupun kosumen. Apabila layanan ini bisa melebihi harapan yang diinginkan kosumen maka pelayanan kualitas pajak ini bisa digolongkan layanan yang amat bermutu ataupun memuaskan dan memenuhi standar pelayanan yang harus dipertanggungjawabkan serta berlaku sampai kapanpun (Agustin & Putra, 2019).

Terdapat sejumlah indikator pada kualitas pelayanan pada penelitian ini yaitu (Handayani Barus et al., 2016) :

1. Penanganan masalah dengan cepat.
2. Terdapat kemudahan dalam mendapatkan arahan dan bimbingan.
3. Fasilitas yang disediakan akan memberikan kenyamanan.
4. Dalam memberikan pelayanan petugas pajak harus mempunyai daya tangkap yang baik atau kecepatan dalam melayani masyarakat.

### **2.1.4 Pemanfaatan Teknologi**

Dalam perkembangan zaman pemerintah melakukan ide atau gagasan terhadap pelayanan perpajakan yang terutama dalam pelayanan transaksi upaya pemerintah dalam meningkatkan kualitas dalam pelayanan pajak yang baik dan meningkatkan penerimaan pajak. Salah satunya ialah melakukan layanan

*E-Samsat* Kepulauan Riau, tetapi masih sebagian masyarakat yang belum memahami keberadaan layanan tersebut ataupun cara menggunakan layanan tersebut, namun sekali ketertarikan masyarakat dalam penggunaan pelayanan ini dikarenakan kurangnya informasi dari penyedia layanan (Hidayati, 2016).

Terdapat beberapa indikator pemanfaatan teknologi pada penelitian ini ialah sebagai berikut (Susanti & Melani, 2018) :

1. WP memanfaatkan teknologi *E-Samsat*.
2. WP mengetahui layanan *E-samsat*.
3. Pembayaran pajak secara *Online*.
4. WP paham akan prosedur serta manfaat tujuan *E-Samsat*.

#### **2.1.5 Sanksi Perpajakan**

Sanksi perpajakan ialah sebuah pencegahan supaya wajib pajak tidak melakukan pelanggaran kebijakan perpajakan. Jika WP tidak patuh akan kewajibannya maka akan diberikan sanksi yang berlaku berdasarkan undang-undang Republik Indonesia. Terdapat beberapa sanksi yaitu sanksi pidana dan juga sanksi administrasi. Sanksi administratif berbentuk denda, bunga serta kenaikan dikenakan sesuai dengan tingkatan pelanggaran ataupun kesalahan yang dilakukan oleh pihak-pihak terkait. Sebaliknya sanksi pidana berbentuk denda pidana, pidana kurungan serta pidana penjara dikenakan sesuai dengan tindak pelanggaran serta tindak kejahatan yang dilakukan pihak-pihak terkait. Hingga semakin tingginya sanksi yang ada, maka yang diharapkan wajib pajak semakin memperhatikan kewajiban perpajakannya (Asfa & Meiranto, 2017). Sanksi yang dikenakan sebagai teguran kepada WP agar patuh dalam apa yang telah menjadi kewajibannya.

Terdapat sejumlah indikator sanksi perpajakan pada penelitian ini yakni (Wardani & Rumiyaun, 2017) :

1. Seorang WP paham terkait sanksi dan tujuan pajak kendaraan bermotor.
2. Sanksi administrasi, ialah sanksi bagi pelanggaran yang telah dilakukan WP sesuai dengan besar/kecilnya pelanggaran WP.
3. Sanksi pidana, ialah sanksi tegas yang diberikan kepada WP yang telah melakukan pelanggaran.
4. Bagi WP yang melakukan suatu pelanggaran harus diberi sanksi berlandaskan peraturan undang-undang yang ada.

#### **2.1.6 Kesadaran Wajib Pajak**

Pemaparan (Fitria, 2017) mengenai kesadaran wajib pajak sebagai sebuah keadaan WP memahami hak dan kewajiban perpajakannya. Kesadaran wajib pajak sangat di perlukan karena berperan penting bagi negara sebagai sumber pendapatan dan pembiayaan negara ataupun kesadaran wajib pajak adalah unsur terpenting dalam memaksimalkan kepatuhan WP. Jika masyarakat memiliki pemikiran atau pandangan yang positif pada pajak, serta mempunyai pemahaman dan pengetahuan yang cukup terkait pentingnya kewajiban membayar pajak, dan juga memiliki informasi yang cukup terkait perpajakan, lalu dengan adanya suatu layanan yang bermutu dari instansi pemerintahan maka akan menciptakan kesempatan agar masyarakat wajib pajak mematuhi dan taat serta meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Terdapat beberapa indikator kesadaran wajib pajak pada penelitian ini ialah sebagai berikut (Wardani & Rumiyaun, 2017) :

1. Kesadaran WP pada kebijakan pajak.

2. Kesadaran WP akan adanya kewajiban dan hak pajak dalam menjalankan kewajibannya membayar pajak.
3. Adanya kesadaran WP dalam membayar pajak untuk pembangunan daerah serta Negara.
4. Terdapat motivasi dari diri sendiri dalam membayar pajak.

## **2.2 Penelitian Terdahulu**

Menurut judul penelitian yang penulis ambil, ada sejumlah penelitian yang berhubungan serta bisa memperkuat penelitian penulis dan juga bisa diajukan sebagai bahan dasar yakni penelitian Anshori & Zakaria (2020) yang berjudul “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Pada Kantor Bersama Samsat Kab. Lamongan)” dalam penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak memberi pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, pemanfaatan teknologi informasi memberi pengaruh signifikan pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dan sanksi perpajakan memberi pengaruh signifikan pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Penelitian Kadek Juniati Putri & Putu Ery Setiawan (2017) yang berjudul “Pengaruh Kesadaran, Pengetahuan Dan Pemahaman Perpajakan, Kualitas Pelayanan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak” dalam penelitian ini menunjukan bahwa kesadaran wajib pajak memberi pengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak, pengetahuan perpajakan memberi pengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak, kualitas pelayanan memberi pengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak dan sanksi perpajakan memberi pengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak.

Selanjutnya penelitian Nila Sari Agustin & Eka Putra (2019) yang berjudul “Pengaruh Kesadaran Masyarakat, Sanksi Perpajakan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Pada Samsat Kota Batam” dalam penelitian ini menunjukkan menunjukkan bahwa sanksi perpajakan tidak memberi pengaruh signifikan pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar PKB, kesadaran masyarakat tidak memberi pengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar PKB, dan kualitas Pelayanan memberi pengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar PKB.

Penelitian Anggi Winasari, (2020) yang berjudul “Pengaruh Pengetahuan, Kesadaran, Sanksi, Dan Sistem E-Samsat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kabupaten Subang. (Studi Kasus Pada Kantor Samsat Subang)” dalam penelitian ini membuktikan Bahwa Sanksi perpajakan memberi pengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, pengetahuan perpajakan memberi pengaruh positif pada kepatuhan WP kendaraan bermotor, dan kesadaran wajib pajak memberi pengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Penelitian Yunita et al., (2017) yang berjudul “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Bea Balik Nama, Sanksi Perpajakan Dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Samsat Wilayah Kabupaten Banyuwangi” dalam penelitian ini menunjukkan Kesadaran wajib pajak memberi pengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, sanksi perpajakan juga memberi pengaruh positif pada

kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, dan berpegaruh positif pengetahuan perpajakan pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Penelitian Hendro Subroto (2017) yang berjudul “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Mobil Dengan Diberlakukannya Pajak Progresif Di Kota Surakarta” hasil penelitian ini yaitu tidak berpengaruh positif kesadaran perpajakan pada kepatuhan wajib pajak, Hasil penelitian berpengaruh signifikan sanksi perpajakan dan kualitas pelayanan pada kepatuhan WP.

Penelitian Aswati et al., (2018) yang berjudul “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor” hasil dalam penelitian ini yaitu kesadaran wajib pajak memberi pengaruh signifikan pada kepatuhan WP dan pengetahuan pajak memberi pengaruh signifikan pada kepatuhan WP.

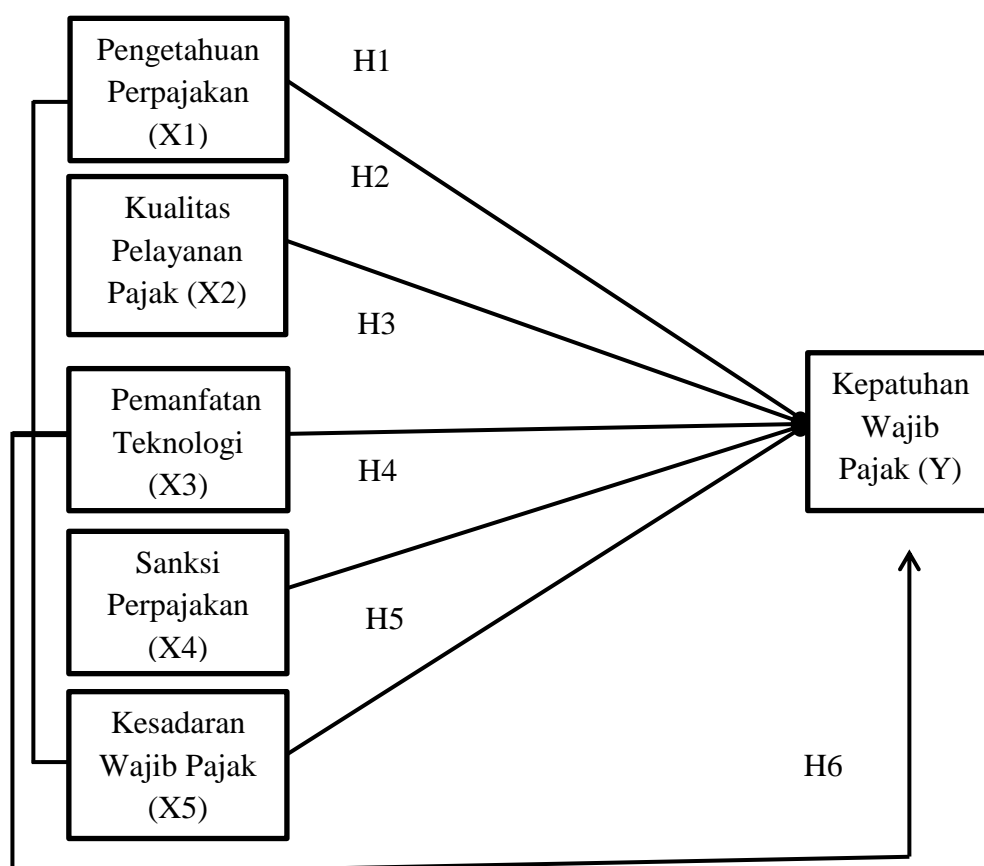
Penelitian Meifari (2020) yang berjudul “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Dengan Sosialisasi Perpajakan Sebagai Variabel Moderatin Di Kota Tanjungpinang” hasil dalam penelitian ini yaitu pengetahuan perpajakan berpengaruh positif pada kepatuhan WP dan kualitas pelayanan memberi pengaruh positif pada kepatuhan WP.

Penelitian Wardani & Asis (2017) yang berjudul “Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor dan Sistem SAMSAT Drive THRU Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor” hasil dalam penelitian ini yaitu Pengetahuan perpajakan dan sanksi

perpajakan tidak berpengaruh positif terhadap kepatuhan WP dan kesadaran WP berpengaruh positif terhadap kepatuhan WP.

### 2.3 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran ialah keterkaitan logis dari kajian empiris dan landasan teori. Pada penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan tingkat eksplansi asosiatif. Pendekatan kuantitatif sebagai metode penelitian yang dipergunakan dalam meneliti sampel ataupun populasi tertentu yang tujuannya melakukan uji hipotesis yang sudah dibuat (Sugiyono, 2017). Pada penelitian ini terdapat kerangka pemikiran yang bisa diamati pada Gambar 2.1.



**Gambar 2.1 Kerangka Konseptual**

Sumber : Penulis (2021)

## 2.4 Hipotesis

Hipotesis asalnya dari bahasa Yunani yakni *hypo* yang berarti dibawah dan *thesis* yang berarti pendirian. Hipotesis penelitian atau anggapan dasar yaitu bantahan sementara terhadap suatu permasalahan yang masih bersifat dugaan (Praduga) dikarenakan masih harus diteliti faktanya. Bantahan sementara tersebut dari suatu penelitian yang kebenarannya masih bersifat sementara, yang akan diuji atau diteliti kevalidannya melalui data-data yang dikumpulkan melalui penelitian. Pengertian hipotesis penelitian yaitu dugaan atau proposisi yang belum terbukti atau yang masih dapat berubah dalam menjelaskan fakta atau yang benar terjadi ataupun fenomena, serta bisa jadi jawaban dalam pertanyaan-pertanyaan dalam riset. Sehubungan dengan permasalahan riset ini yaitu mengenai ada atau tidaknya pengaruh kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di kota Batam hipotesis yang dirumuskan pada penelitian ini ialah :

- H1: Diduga pengetahuan perpajakan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
- H2: Diduga kualitas pelayanan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
- H3: Diduga pemanfaatan teknologi mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
- H4: Diduga sanksi perpajakan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.



H5: Diduga kesadaran wajib pajak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

H6: Diduga pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan, pemanfaatan teknologi, sanksi perpajakan dan kesadaran wajib pajak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

## **BAB III**

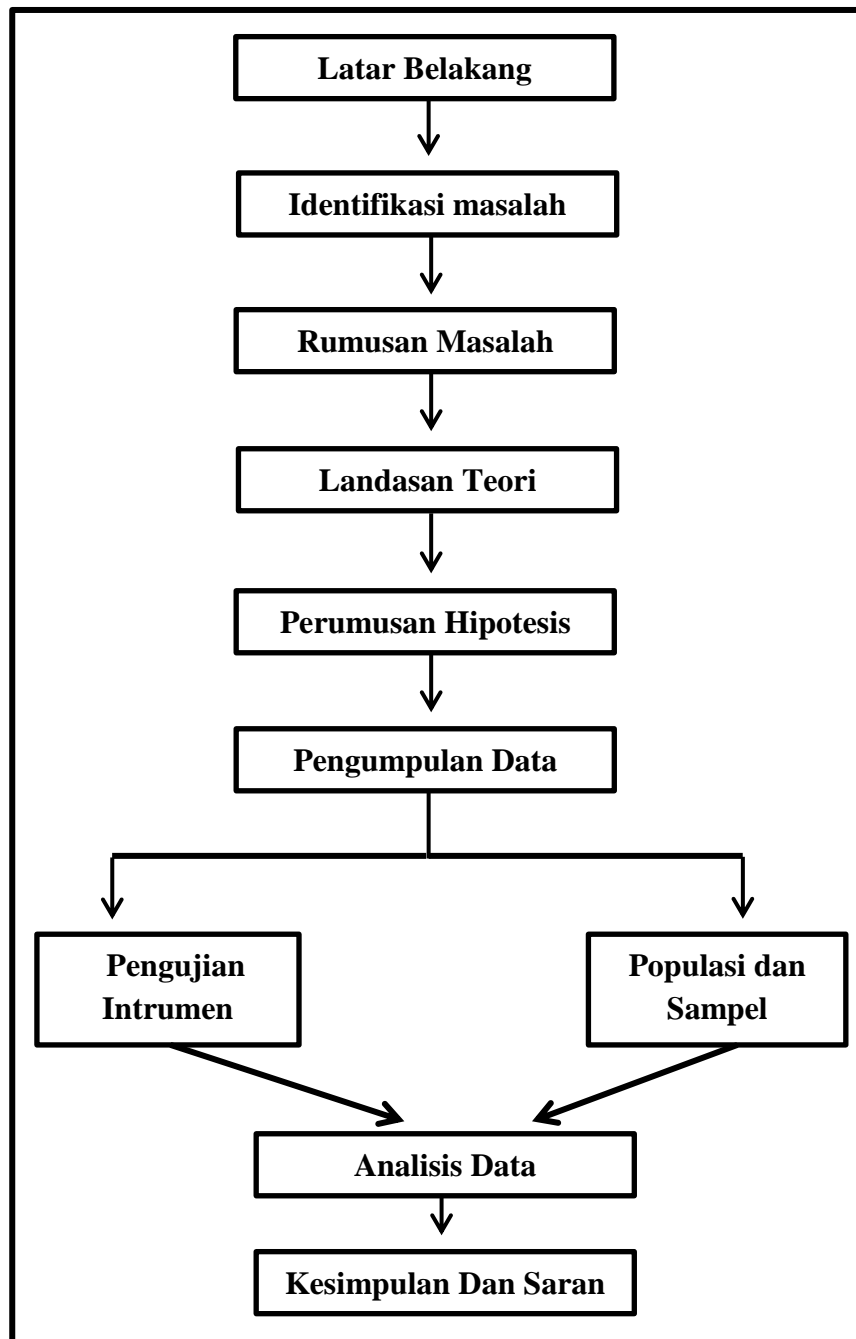
### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Desain Penelitian**

Penafsiran desain penelitian yakni rancangan ataupun kerangka yang menunjukkan bagaimana penelitian dilaksanakan serta mengenai urutannya dan juga metode-metode yang digunakannya, serta prosedur dan teknik yang dipakai pada penelitian. Penelitian yang baik ialah suatu tujuan desain penelitian. Objektif, valid dan akurat adalah beberapa stuktur pada desain penelitian yang dapat memudahkan peneliti dalam mendapat jawaban dari pertanyaan penelitian penulis (Chandrarin, 2017).

Metode riset ini memakai metode analisis deskriptif kuantitatif, data yang dipergunakan ialah data primer yang didapat melalui hasil pengisian angket oleh reponden (narasumber). Metode penelitian kuantitatif ialah metode yang menggunakan sesuatu pendekatan secara pokok memakai post positivism dalam mengembangkan suatu ilmu pengetahuan, misalnya reduksi ataupun pengurangan kepada variabel, terdapat kaitannya dengan sebab akibat, pengamatan, hipotesis dan juga pertanyaan khusus dengan pengukuran, serta uji teori yang mempergunakan strategi penelitian semacam survei dan eksperiment yang memakai data-data statistik.

Berikut ini ialah gambaran desain penelitian yang didasari alur yang akan penulis buat:



**Gambar 3.1** Desain Penelitian

Sumber : Penulis (2021)

## 3.2 Operasional Variabel

Pengertian secara umum operasional variabel penelitian ialah sifat serta nilai dari suatu aktivitas dengan variasi tertentu yang sudah ditentukan oleh penelitian agar dapat dipelajari sehingga dapat disimpulkan (Sugiyono, 2017).

### 3.2.1 Variabel Dependent (Y)

Variabel ini selalu dinamakan variabel kriteria, *output*, konsekuensi ataupun yang selalu disebut variabel terikat. Penafsiran variabel dependent ataupun variabel terikat menurut (Sugiyono, 2017) ialah sesuatu variabel yang sebagai akibat ataupun yang diberi pengaruh, sebab terdapat variabel independent atau bebas. Pada riset ini variabel tergantung ialah kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

#### 1. Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan Wajib Pajak adalah suatu keadaan dimana wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya sesuai dengan peraturan yang berlaku tanpa perlu diadakan pemeriksaan, investigasi sepihak, peringatan maupun ancaman dan penerapan sanksi hukum atau administrasi dan membayarkan pajaknya dengan tepat waktu (Nadia, 2019).

### 3.2.2 Variabel Independent (X)

Variabel independent selalu dikenal dengan variabel *predictor*, *stimulus*, bebas ataupun variabel *antecedent*. Penafsiran variabel independent atau variabel bebas menurut Sugiyono (Sugiyono, 2017) ialah variabel yang memberi pengaruh ataupun yang menjadi sebab transformasi variabel tergantung. Pada riset ini variabel independent ataupun variabel bebas merupakan pengetahuan perpajakan,

kualitas pelayanan perpajakan, pemanfaatan teknologi, sanksi perpajakan dan kesadaran wajib pajak.

### 1. Pengetahuan Perpajakan

Pengetahuan perpajakan merupakan segala suatu yang diketahui, kemampuan serta segala suatu yang dikenal berkenaan dengan segala hal yang menyangkut tentang perpajakan. Pengetahuan perpajakan ialah kemahiran wajib pajak dalam mengenali serta menguasai peraturan perpajakan berdasarkan Undang-undang serta faedah tentang perpajakan yang akan berfungsi untuk kehidupan mereka, dimana wajib pajak menerapkannya untuk melakukan aktivitas perpajakan seperti, membayar pajak (Ablessy Mumu, Jullie J. Sondakh, 2020).

### 2. Kualitas Pelayanan Pajak

Kualitas pelayanan pajak ialah kemampuan sesuatu instansi yang bisa memberikan kepuasan pada pelanggan serta senantiasa dalam batasan memenuhi standar pelayanan yang bisa dipertanggung jawabkan. Pelayanan petugas yang baik hendak memberikan kenyamanan untuk wajib pajak. Salah satu upaya yang bisa dilakukan guna tingkatan kualitas pelayanan ialah dengan sediakan sarana-prasarana ataupun sistem informasi terutama dalam pembentukan perilaku petugas yang siap melayani publik sebagai wajib pajak (Supadmi, 2017).

### 3. Pemanfaatan Teknologi

Pemanfaatan teknologi ini khususnya pada administrasi pajak, ide atau gagasan terhadap pelayanan perpajakan yang terutama dalam pelayanan transaksi upaya pemerintah dalam meningkatkan kualitas dalam pelayanan pajak yang baik

dan meningkatkan penerimaan pajak. Dengan memanfaatkan kemajuan teknologi akan meningkatkan penerimaan pajak serta memudahkan masyarakat dalam membayar pajak. Salah satunya ialah melakukan layanan E-Samsat Kepulauan Riau.

#### 4. Sanksi Perpajakan

Sanksi Pajak merupakan jaminan jika syarat peraturan perundang-undangan hendak ditaati. Sanksi perpajakan ialah alat pencegah (preventif) supaya wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Sanksi perpajakan terjadi sebab terdapatnya pelanggaran yang dilakukan oleh wajib pajak terhadap peraturan serta norma perpajakan. Jika sudah terjadi pelanggaran, hingga wajib pajak akan dihukum berdasarkan indikasi kebijakan perpajakan serta Undang-Undang. Di dalam sesuatu kebijakan, pengenaan sanksi bisa dipergunakan untuk dua tujuan, yang awal merupakan guna untuk mendidik serta yang kedua merupakan guna untuk menghukum (Bahri et al., 2019).

#### 5. Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran wajib pajak ialah perilaku wajib pajak berbentuk pandangan ataupun anggapan yang mengaitkan kepercayaan, pengetahuan serta penalaran dan juga kecenderungan buat bertindak sesuai dengan peraturan yang diberikan oleh system serta syarat perpajakan yang sudah diresmikan. perilaku kesadaran membayar pajak yang mendorong wajib pajak untuk membayar pajak ialah Kesadaran bahwa pajak ialah bantuk partisipasi buat membantu pembangunan negeri, kesadaran bahwa dengan menunda membayar pajak serta pengurangan

beban pajak bisa merugikan negeri dan kesadaran bahwa pajak di tetapkan berlandaskan undang-undang (Winasari, 2020).

**Tabel 3.1** Operasional Variabel

<b>Variabel</b>	<b>Operasional Variabel</b>	<b>Indikator</b>	<b>Skala</b>
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Kepatuhan terhadap pembayaran pajak kendaraan bermotor. (Wardani & Rumiyatun, 2017)	1.Kewajiban dan keharusan terhadap kepatuhan WP. 2.Patuh akan semua sanksi pajak. 3.WP membayar pajak atau kewajiban tepat pada waktunya.	<i>Likers</i>
Pengetahuan Perpajakan (X1)	Pemahaman dasar WP dalam membayar pajak. Dengan pengetahuan yang dimiliki WP maka WP akan lebih paham pentingnya membayar pajak serta manfaat pajak (Susanti & Melani,	1.WP paham akan pengisian dan pelaporan pajak. 2.WP mengetahui jatuh tempo pajak. 3.Mengetahu kewajiban pajak. 4.Membayar pajak tepat waktu.	<i>Likers</i>

	2018).		
Kualitas Pelayanan perpajakan (X2)	Pelayanan petugas yang dapat memberikan kepuasan kepada WP serta memehuhi standar pelayanan kepada WP (Handayani Barus et al., 2016)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penanganan masalah dengan cepat.</li> <li>2. Terdapat kemudahan dalam mendapatkan arahan dan bimbingan.</li> <li>3. Fasilitas yang disediakan akan memberikan kenyamanan.</li> <li>4. Dalam memberikan pelayanan petugas pajak harus mempunyai daya tangkap yang baik atau kecepatan dalam melayani masyarakat.</li> </ol>	<i>Likers</i>
Pemanfaatan Teknologi (X3)	Pemanfaatan teknologi ialah layanan E-Samsat ataupun elektronik samsat yaitu layanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. WP memanfaatkan teknologi <i>E-Samsat</i>.</li> <li>2. WP mengetahui layanan <i>E-samsat</i>.</li> <li>3. WP paham akan manfaat</li> </ol>	<i>Likers</i>



	<p>pembayaran melalui E-Banking atau ATM. Dengan adanya pemanfaatan teknologi dapat memudahkan WP dalam membayar pajak serta meningkatkan kepatuhan WP.(Susanti &amp; Melani, 2018)</p>	<p>tujuan serta prosedur <i>E-Samsat</i>. 4.Pembayaran pajak secara <i>Online</i></p>	
<p>Sanksi Perpajakan (X4)</p>	<p>Suatu jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan pajak untuk dipatuhi, ditaati dan dituruti (Wardani &amp; Rumiyatun, 2017)</p>	<p>1.Seorang WP paham tentang tujuan dan sanksi pajak kendaraan bermotor. 2.Sanksi administrasi, ialah sanksi bagi pelanggaran yang telah dilakukan WP sesuai dengan besar/kecilnya pelanggaran WP. 3.Sanksi pidana, ialah sanksi tegas yang diberikan kepada WP yang telah melakukan</p>	<p><i>Likers</i></p>

		<p>pelanggaran.</p> <p>4. Bagi WP yang melakukan suatu pelanggaran harus diberi sanksi berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.</p>	
<p>Kesadaran Wajib Pajak (X5)</p>	<p>WP mengetahui dan memahami serta melaksanakan ketentuan perpajakan dengan ikhlas dan juga benar. (Wardani &amp; Rumiyaun, 2017)</p>	<p>1. Kesadaran WP akan adanya kewajiban dan hak pajak dalam memenuhi kewajibannya dalam membayar pajak.</p> <p>2. Kesadaran WP pada kebijakan pajak.</p> <p>3. Adanya dorongan dari diri sendiri dalam membayar pajak.</p> <p>4. Terdapat kesadaran WP dalam membayar pajak untuk pembangunan daerah serta Negara.</p>	<p><i>Likers</i></p>

### 3.3 Populasi dan Sampel

#### 3.3.1 Populasi

Pemaparan (Sugiyono, 2017) bahwa populasi yaitu suatu wilayah generalisasi yang meliputi objek ataupun subjek serta memiliki karakteristik dan mutu tertentu. Penafsiran populasi yakni totalitas objek penelitian. Seandainya peneliti akan meriset suatu elemen yang terdapat dalam sesuatu daerah riset tersebut. Oleh karena itu penelitiannya merupakan riset populasi. Serta penafsiran populasi lainnya ialah sekumpulan populasi dengan keunggulan ataupun mutu serta karakter yang telah ditetapkan oleh pengamat. Karakteristik serta mutu tersebut yang dinamakan sebagai variabel. Maka populasi pada riset ini merupakan wajib pajak kendaraan bermotor di kota batam pada tahun 2020 sebesar 19.414.

#### 3.3.2 Sampel

Pemilihan sampel pada penelitian ini mempergunakan metode *non probability sampling* berdasarkan penentuan sampel *purposive sampling*, maksud dari metode tersebut ialah teknik yang digunakan dalam penelitian tidak memberi kesempatan ataupun peluang yang sama kepada sampel. Seorang periset juga bisa memberikan sebuah penilaian terhadap siapa yang berpartisipasi didalam sebuah penelitian. Penulis pada penelitian ini mempergunakan rumus Slovin (Umar, 2019) yakni :

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

**Rumus 3.1** Rumus Slovin

Dimana :

$e$  = Kelongaran ketidak telitian pemilihan sampel yang ditoleransi

$N$  = Ukuran Populasi

$n$  = Ukuran Sampel

Berdasar data yang didapat BP2RD Provinsi Kepulauan Riau, jumlah rata-rata kendaraan bermotor di kota Batam pada Tahun 2020 ialah sebesar 19.414 kendaraan bermotor dan sesuai rumus diatas, maka jumlah sampelnya ialah:

$$n = \frac{19.414}{1 + 19.414 (0.1)^2}$$

$$n = 99.48$$

Berdasarkan dengan hasil diatas, maka penulis akan bulatkan menjadi 100 responden atau WP kendaraan bermotor yang tercatat dikantor SAMSAT Kota Batam.

### 3.4 Jenis Penelitian

Menurut (Sugiyono, 2017) Penafsiran Penelitian kuantitatif ialah riset dengan mendapat data kualitatif yang diangkakan ataupun data dalam bentuk angka. Jenis riset ini menerapkan penelitian kuantitatif dengan metode *explanatory research*, metode ini digunakan dalam melakukan uji hipotesis atau variabel yang dihipotesiskan dan juga jenis data yang dipakai pada penelitian ini ialah data primer. Data primer yang diambil dari hasil angket atau responden. Jumlah kuesioner yang dibagikan pada riset ini jumlahnya seratus kuesioner. Waktu dan juga batas pengambilan kuesioner ialah selama 1 bulan (30 hari) dari tanggal yang ditentukan. Analisis data tersebut mempergunakan analisis regresi linier berganda (regresi linier yang mempergunakan melebihi 1 *predictor* atau

variabel bebas) untuk mengelola dan membahas data yang sudah didapat serta guna melakukan uji hipotesis.

### **3.5 Teknik Pengumpulan Data**

#### **3.5.1 Kuesioner**

Penelitian ini sebagai penelitian survey, teknik pengumpulan data yang digunakan ialah penyebaran angket pada responden. Kuesioner ialah sebuah teknik pengumpulan data yang diadakan dengan menyampaikan sejumlah pertanyaan tertulis pada responden guna menjawab pertanyaan (Sugiyono, 2017), bisa dilakukan secara langsung atau melalui pos serta secara online atau internet.

#### **3.5.2 Skala Pengukuran**

Penafsiran skala menurut (Chandrarini, 2017) ialah suatu alat ataupun mekanisme yang dimana individu-individu tersebut berbeda dengan individu lainnya dalam suatu penelitian. Pada riset ini penulis menggunakan skala pengukuran ialah skala likert (metode skala bipolar), skala likert ialah sesuatu skala psikometrik yang kerap digunakan dalam angket serta skala ini juga kerap digunakan dalam riset ataupun survei. Berikut ini jawaban tiap butir instrument bisa diberikan nilai untuk kebutuhan penelitian kuantitatif ialah sangat setuju (SS) mempunyai skor 5, setuju (S) mempunyai skor 4, netral (N) mempunyai skor 3, tidak setuju (TS) mempunyai skor 2 dan sangat tidak setuju (STS) mempunyai skor 1.

### 3.6 Teknik Analisis Data

Peneliti pada riset ini memakai bantuan aplikasi SPSS 25 dengan 5 macam uji yaitu analisis faktor, analisis regresi linier berganda, uji hipotesis, uji asumsi klasik serta uji kualitas data. Berikut pejabaran dari tiap uji sebagai berikut:

#### 3.6.1 Uji Analisis Faktor

Analisis faktor sebagai suatu metode yang dipergunakan dalam memperoleh beberapa faktor yang dapat memaparkan korelasi ataupun hubungan antara beberapa indikator bebas yang diamati. Tujuan utama analisis faktor ialah guna memaparkan struktur korelasi di antara sejumlah variabel berupa faktor ataupun variabel bentukan ataupun variabel laten. dalam riset ini memakai CFA (Analisis faktor konfirmatori) ialah sesuatu metode analisis faktor yang mana secara apriori berlandaskan konsep serta teori yang sebelumnya telah ditentukan ataupun dipahami, hingga dibentuk beberapa faktor dan variabel apa yang masuk ke setiap faktor yang dibentuk serta tujuannya telah pasti. Pembentukan CFA (faktor konfirmatori) secara terencana bersumber pada teori serta konsep, yang tujuannya agar memperoleh variabel baru ataupun faktor yang menjadi wakil sejumlah item ataupun sub-variabel, yang menggambarkan observasi variabel ataupun variabel teramati.

##### a. Uji KMO (*Kaiser-Mayer-Olkin*)

Uji KMO digunakan untuk menentukan kelayakan atau *appropriateness* dalam suatu penelitian analisis faktor, apakah bisa dilaksanakan lebih lanjut dengan mempergunakan teknik analisis faktor ini atukah tidak. Nilai *Kaiser-Mayer-Olkin* yang kecil yang akan membuktikan bahwa hubungan antar

variabel tidak bisa dijelaskan oleh variabel lainnya. Apabila skor *bartlett's test of sphericity (Sig.)* < 0,05 dan skor KMO MSA > 0,50, artinya bisa melanjutkan teknik analisis faktor.

b. Uji *Anti-Image Matrices*

Uji ini dipergunakan dalam memilih variabel mana saja yang bisa dipergunakan pada analisis faktor. Perhatikan tabel *Anti-Image Correlation*, ada huruf (a) yang berarti tanda atau kode untuk MSA. Apabila skor MSA > 0,50 maka suatu variabel baik untuk menganalisa faktor.

c. Uji *Communalities*

Uji *Communalities* digunakan untuk menguji apakah variabel yang diteliti dapat menerangkan faktor ataukah tidak. Jika skor *extraction* > 0,50 maka variabel tersebut bisa dipakai untuk menjelaskan faktor.

### 3.6.2 Uji kualitas data

Kualitas data riset pada sesuatu dugaan sementara (hipotesis) amat terpengaruh pada kualitas data yang digunakan pada riset tersebut. Kualitas serta riset tersebut ditetapkan oleh instrument yang dipakai dalam pengumpulan data serta menghasilkan data yang berlaku. Uji yang dipakai dalam menguji kualitas data pada riset ini ialah uji reliabilitas ataupun validitas.

a. Uji validitas

Penafsiran Uji validitas menurut (Sugiyono, 2017) ialah dipergunakan dalam mengetahui derajat kebenaran dari instrument angket yang dipergunakan pada pengumpulan informasi riset serta pula uji validitas ini digunakan buat mengenali butir yang tersusun pada angket betul-betul mampu menjelaskan secara pasti apa yang hendak diamati.

b. Uji reliabilitas

Penafsiran Uji reliabilitas menurut (Sugiyono, 2017) ialah hasil pengukuran riset dengan memakai objek yang sama sehingga hasil data akan sama. Uji reliabilitas diadakan bersamaan pada semua pernyataan.

### 3.6.3 Uji Asumsi Klasik

a. Normalitas

Menurut (Anshori & Zakaria, 2020) Penafsiran dari Uji Normalitas ialah uji yang dipergunakan dalam mengenali apakah variabel tergantung, variabel bebas ataupun keduanya berdistribusi secara normal maupun mendekati normal. Seperti dilihat jika uji F dan t memiliki asumsi bila residual memberi sumbangan normal.

b. Heteroskedastisitas

Uji ini tujuannya melihat apakah pada model regresi ada perbedaan varians dari perbandingan antara skor observasi dengan skor prediksi yang didapat dengan memakai model regresi estimasi (residual) antar observasi (Anshori & Zakaria, 2020).

c. Multikolinearitas

Uji ini tujuannya melakukan uji model regresi ditetapkan terdapat hubungan antar variabel tidak tergantung. Sepatutnya, model regresi yang baik tidak akan ada keterkaitan antar variabel bebas (Anshori & Zakaria, 2020).

### 3.6.4 Analisis Linier Berganda

Penulis pada penelitian ini mempergunakan 5 variabel penelitian, maka persamaannya yakni:

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3 + b_4x_4 + b_5x_5 + e$$

**Rumus 3.2** Regresi Linier Berganda



Dimana :

$Y$  : kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

$a$  : kostanta

$b_1 b_2 b_3 b_4 b_5$  : koefesien regresi

$x_1$  : pengetahuan perpajakan

$x_2$  : kualitas pelayanan pajak

$x_3$  : pemanfaatan teknologi

$x_4$  : sanksi perpajakan

$x_5$  : kesadaran wajib pajak

$e$  : error

### 3.6.5 Uji Hipotesis

#### 3.6.5.1 Uji t

Uji t yaitu uji beda t-test yang dipergunakan dalam melihat sejauh mana pengaruh variabel bebas yang dipergunakan pada riset ini secara individu dalam menjelaskan variabel terikat. Ketentuan pembuatan keputusan dipergunakan pada uji t yakni:

- a. Bila skor probabilitas sig.  $< 0,05$  artinya menerima hipotesis, maksud dari hipotesis diterima ataupun hipotesis tidak bisa ditolak ialah kalau variabel bebas memberi pengaruh positif pada variabel terikat.
- b. Apabila skor probabilitas sig.  $> 0,05$  artinya menolak hipotesis, maksudnya jika variabel bebas tidak mempunyai pengaruh positif pada variabel terikat.

### 3.6.5.2 Uji F

Uji F ialah uji statistik F pada hakikatnya meyakinkan apakah seluruh variabel bebas pada model yang mempengaruhi variabel terikat. Uji F yang digunakan menguji kelayakan ataupun sesuatu model regresi berganda yang bertujuan untuk mengetahui penelitian apa yang bisa dipergunakan dalam memperkirakan variabel terikat (Putri & Setiawan, 2017). Dalam menguji hipotesis ini dipergunakan statistik F dalam ketentuan pembuatan keputusan:

- a. Apabila skor F di atas 4, sehingga  $H_0$  ditolak pada tingkat kepercayaan 5% ataupun hipotesis *alternatife* diterima, yang mengungkapkan jika seluruh variabel bebas secara bertepatan dan positif memberi pengaruh pada variabel terikat.
- b. Membandingkan skor F hasil pengukuran dengan F sesuai table, bila skor

$F_{hitung}$  di atas  $F_{Tabel}$  maka menolak  $H_0$  dan  $H_a$  diterima.

### 3.7 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian di BP2RD Provinsi Kepulauan Riau yang alamatnya di Jl. Isa No.08 Graha Kepri Kota Batam Provinsi Kepulauan Riau.

### 3.8 Jadwal Penelitian

Jadwal penelitian ini terbilang amat singkat yakni sejak bulan September-Januari 2022 ataupun setidaknya 5 bulan. Jadwal penelitian yang bisa penulis ilustrasikan pada tabel berikut yaitu:

Tabel 3.2 Jadwal Penelitian

No	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan																			
		Sep				Okt				Nov				Des				Jan			
		2021				2021				2021				2021				2022			
		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.	Penyebaran Kuesioner									■	■	■									
7.	Pengumpulan Dan Pengelolaan Data											■	■								
8.	Analisis Data Dan Pembahasan													■	■	■	■				
9.	Kesimpulan Dan Saran																	■	■		
10.	Penyelesaian Skripsi																	■	■	■	