

**ANALISIS KESADARAN PERPAJAKAN, SANKSI  
PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN  
PERPAJAKAN, TINGKAT PENDIDIKAN,  
DAN *GENDER* TERHADAP KEPATUHAN  
WAJIB PAJAK DI KPP PRATAMA  
BATAM SELATAN**

**SKRIPSI**



**Oleh:**

**Helen**

**190810007**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA  
UNIVERSITAS PUTERA BATAM  
TAHUN 2023**

**ANALISIS KESADARAN PERPAJAKAN, SANKSI  
PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN  
PERPAJAKAN, TINGKAT PENDIDIKAN,  
DAN *GENDER* TERHADAP KEPATUHAN  
WAJIB PAJAK DI KPP PRATAMA  
BATAM SELATAN**

**SKRIPSI**

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



**Oleh:**

**Helen**

**190810007**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA  
UNIVERSITAS PUTERA BATAM  
TAHUN 2023**

## SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Helen  
NPM : 190810007  
Program Studi : Akuntansi  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora

Menyatakan bahwa “Skripsi” yang saya buat dengan judul:

**ANALISIS KESADARAN PERPAJAKAN, SANKSI PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN PERPAJAKAN, TINGKAT PENDIDIKAN, DAN GENDER TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DI KPP PRATAMA BATAM SELATAN**

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

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah skripsi ini digugurkan dan skripsi yang saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun.

Batam, 26 Januari 2023



190810007

**ANALISIS KESADARAN PERPAJAKAN, SANKSI  
PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN  
PERPAJAKAN, TINGKAT PENDIDIKAN,  
DAN *GENDER* TERHADAP KEPATUHAN  
WAJIB PAJAK DI KPP PRATAMA  
BATAM SELATAN**

**SKRIPSI**

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

**Oleh:**

**Helen**

**190810007**

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

**Batam, 26 Januari 2023**



Acc -

**Neni Marlina Br. Purba, S.Pd., M.Ak.**

**Pembimbing**



## ABSTRAK

Sumber pendapatan negara yang paling besar adalah perpajakan, yang digunakan untuk membayar semua pengeluaran rutin serta pembangunan nasional. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa proses pembangunan nasional tidak akan berjalan mulus tanpa penerimaan pajak yang optimal. Kepatuhan wajib pajak tidak dapat dipisahkan dari penerimaan pajak, karena peningkatan kepatuhan wajib pajak akan mengakibatkan peningkatan penerimaan pajak. Akan tetapi, ditemukan permasalahan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Batam Selatan dalam memenuhi kewajiban perpajakannya masih rendah. Terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis serta mengetahui pengaruh kesadaran perpajakan, sanksi perpajakan, kualitas pelayanan perpajakan, tingkat pendidikan, dan *gender* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Batam Selatan. Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh dari responden melalui penyebaran kuesioner secara *online* menggunakan *Google Form*. Pada penelitian ini, pengumpulan sampel menggunakan teknik *purposive sampling*, serta memanfaatkan rumus slovin sehingga dapat diperoleh sampel yaitu berjumlah 100 responden. Teknik analisis data yang digunakan adalah uji kualitas data (validitas dan reliabilitas), analisis deskriptif, uji asumsi klasik (normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas), analisis regresi linear berganda, dan uji hipotesis (parsial, simultan, dan koefisien determinasi). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial kesadaran perpajakan, sanksi perpajakan, dan kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Batam Selatan, sedangkan tingkat pendidikan dan *gender* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Batam Selatan. Selanjutnya, diketahui bahwa secara simultan kesadaran perpajakan, sanksi perpajakan, kualitas pelayanan perpajakan, tingkat pendidikan, dan *gender* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Batam Selatan.

**Kata Kunci:** *Gender*, Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi, Kesadaran Perpajakan, Kualitas Pelayanan Perpajakan, Sanksi Perpajakan

## **ABSTRACT**

*The biggest source of state revenue is taxation, which is used to pay for all routine expenditures as well as national development. Thus, it can be said that the process of national development will not run smoothly without optimal tax revenues. Taxpayer compliance cannot be separated from tax revenue, because an increase in taxpayer compliance will result in an increase in tax revenue. However, a problem was found that the level of compliance of individual taxpayers registered at KPP Pratama Batam Selatan in fulfilling their tax obligations is still low. There are several factors that can affect the compliance of individual taxpayers in carrying out their tax obligations. This study aims to analyze and determine the effect of tax awareness, tax sanction, quality of tax service, education level, and gender on individual taxpayer compliance at KPP Pratama Batam Selatan. In order to conduct this study, Google Form were used to collect primary data from respondents. In this study, the sample collection used a purposive sampling technique and utilized the slovin formula so that a sample of 100 respondents could be obtained. Data analysis techniques used in this study were data quality test (validity and reliability), descriptive analysis, classical assumption test (normality, multicollinearity, and heteroscedasticity), multiple linear regression analysis, and hypothesis testing (partial, simultaneous, and coefficient of determination). The result of this study indicate that partially tax awareness, tax sanction, and quality of tax service have a significant effect on individual taxpayer compliance at KPP Pratama Batam Selatan, while education level and gender have no significant effect on individual taxpayer compliance at KPP Pratama Batam Selatan. Furthermore, it is known that simultaneously tax awareness, tax sanction, quality of tax service, education level, and gender have a significant effect on individual taxpayer compliance at KPP Pratama Batam Selatan.*

**Keywords:** *Gender, Individual Taxpayer Compliance, Quality of Tax Service, Tax Awareness, Tax Sanction*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala rahmat dan karunia-Nya, 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 Universitas Putera Batam.
3. Bapak Ronald Wangdra, B.AF., M.Com. selaku Ketua Program Studi Akuntansi Universitas Putera Batam.
4. Ibu Neni Marlina Br. Purba, S.Pd., M.Ak. selaku Pembimbing Skripsi pada Program Studi Akuntansi Universitas Putera Batam;
5. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam yang selama ini sudah memberikan ilmu dan pengetahuan serta bimbingan kepada penulis.
6. Orang tua, keluarga, dan teman yang telah membantu dan memberikan semangat kepada penulis.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas segala kebaikan dan melimpahkan Rahmat dan Karunia-Nya kepada semua pihak yang membantu penyusunan skripsi ini.

Batam, 26 Januari 2023



Helen





## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
ABSTRAK.....	v
<i>ABSTRACT</i> .....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR RUMUS .....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	8
1.3 Batasan Masalah .....	8
1.4 Rumusan Masalah.....	8
1.5 Tujuan Penelitian.....	9
1.6 Manfaat Penelitian .....	10
1.6.1 Manfaat Teoritis .....	10
1.6.2 Manfaat Praktis.....	10
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>12</b>
2.1 <i>Theory of Planned Behavior</i> .....	12
2.1.1 Kepatuhan Wajib Pajak.....	13
2.1.2 Kesadaran Perpajakan.....	15
2.1.3 Sanksi Perpajakan.....	17
2.1.4 Kualitas Pelayanan Perpajakan.....	19
2.1.5 Tingkat Pendidikan .....	20
2.1.6 <i>Gender</i> .....	21
2.2 Penelitian Terdahulu .....	23
2.3 Kerangka Pemikiran .....	25
2.4 Hipotesis.....	25
2.4.1 Pengaruh Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi .....	25
2.4.2 Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi .....	26
2.4.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi .....	27
2.4.4 Pengaruh Tingkat Pendidikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi .....	28
2.4.5 Pengaruh <i>Gender</i> Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.....	29
2.4.6 Pengaruh Kesadaran Perpajakan, Sanksi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Perpajakan, Tingkat Pendidikan, dan <i>Gender</i> Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.....	30

<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>31</b>
3.1 Desain Penelitian .....	31
3.2 Operasional Variabel .....	31
3.2.1 Variabel Dependen .....	31
3.2.2 Variabel Independen .....	32
3.3 Populasi dan Sampel .....	36
3.3.1 Populasi .....	36
3.3.2 Sampel .....	37
3.4 Jenis dan Sumber Data .....	38
3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	38
3.6 Teknik Analisis Data .....	38
3.6.1 Uji Kualitas Data .....	39
3.6.2 Analisis Deskriptif .....	39
3.6.3 Uji Asumsi Klasik .....	40
3.6.4 Analisis Regresi Linear Berganda .....	41
3.6.5 Uji Hipotesis .....	41
3.7 Lokasi dan Jadwal Penelitian .....	43
3.7.1 Lokasi Penelitian .....	43
3.7.2 Jadwal Penelitian .....	43
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>44</b>
4.1 Karakteristik Responden .....	44
4.2 Hasil Uji Kualitas Data .....	45
4.2.1 Hasil Uji Validitas .....	45
4.2.2 Hasil Uji Reliabilitas .....	46
4.3 Hasil Analisis Deskriptif .....	47
4.4 Hasil Uji Asumsi Klasik .....	48
4.4.1 Hasil Uji Normalitas .....	48
4.4.2 Hasil Uji Multikolinearitas .....	49
4.4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	50
4.5 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda .....	51
4.6 Hasil Uji Hipotesis .....	53
4.6.1 Hasil Uji Parsial (Uji t) .....	53
4.6.2 Hasil Uji Simultan (Uji f) .....	56
4.6.3 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	57
4.7 Pembahasan .....	57
4.7.1 Pengaruh Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi .....	57
4.7.2 Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi .....	58
4.7.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi .....	59
4.7.4 Pengaruh Tingkat Pendidikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi .....	60
4.7.5 Pengaruh <i>Gender</i> Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi .....	61
4.7.6 Pengaruh Kesadaran Perpajakan, Sanksi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Perpajakan, Tingkat Pendidikan, dan <i>Gender</i> Terhadap Kepatuhan Wajib	

Pajak Orang Pribadi.....	62
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>63</b>
5.1 Kesimpulan.....	63
5.2 Saran .....	64
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>65</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>68</b>
Lampiran 1 Pendukung Penelitian	
Lampiran 2 Daftar Riwayat Hidup	
Lampiran 3 Surat Keterangan Penelitian	

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
<b>Gambar 2.1</b> Kerangka Pemikiran.....	25
<b>Gambar 3.1</b> Desain Penelitian.....	31
<b>Gambar 4.1</b> Hasil Uji Normalitas (Grafik <i>Normal Probability Plot</i> ) .....	48
<b>Gambar 4.2</b> Hasil Uji Heteroskedastisitas (Grafik <i>Scatterplot</i> ).....	51

## DAFTAR TABEL

	Halaman
<b>Tabel 1.1</b> Tingkat Kepatuhan WPOP di KPP Pratama Batam Selatan .....	3
<b>Tabel 3.1</b> Operasional Variabel .....	33
<b>Tabel 3.2</b> Jadwal Penelitian .....	43
<b>Tabel 4.1</b> Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	44
<b>Tabel 4.2</b> Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	44
<b>Tabel 4.3</b> Hasil Uji Validitas .....	45
<b>Tabel 4.4</b> Hasil Uji Reliabilitas.....	46
<b>Tabel 4.5</b> Hasil Analisis Deskriptif.....	47
<b>Tabel 4.6</b> Hasil Uji Normalitas ( <i>Kolmogorov-Smirnov</i> ) .....	48
<b>Tabel 4.7</b> Hasil Uji Multikolinearitas.....	49
<b>Tabel 4.8</b> Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	50
<b>Tabel 4.9</b> Hasil Analisis Regresi Linear Berganda .....	51
<b>Tabel 4.10</b> Hasil Uji Parsial (Uji t) .....	53
<b>Tabel 4.11</b> Hasil Uji Simultan (Uji f).....	56
<b>Tabel 4.12</b> Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	57

## DAFTAR RUMUS

	Halaman
<b>Rumus 3.1</b> Rumus Slovin.....	37
<b>Rumus 3.2</b> Regresi Linear Berganda .....	41