

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PROGRAM
SAMSAT CORNER DAN SANKSI PAJAK
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
KENDARAAN BERMOTOR
DI KOTA BATAM**

SKRIPSI



Oleh :

Feldi Fatli

150810242

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2019**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PROGRAM
SAMSAT CORNER DAN SANKSI PAJAK
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
KENDARAAN BERMOTOR
DI KOTA BATAM**

SKRIPSI

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



Oleh :

Feldi Fatli

150810242

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2019**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini saya:

Nama : Feldi Fadli
NPM/NIP : 150810242
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora

Menyatakan bahwa skripsi yang saya buat dengan judul:

“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Program SAMSAT Corner, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Batam”

Adalah hasil karya sendiri dan bukan “duplikasi” dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, 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 skripsi ini dapat dibuktikan unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah skripsi ini digugurkan dan gelar saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapa pun.

Batam, 16 Februari 2019
Yang membuat pernyataan,

Feldi Fatli
NPM: 150810242

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PROGRAM
SAMSAT *CORNER* DAN SANKSI PAJAK
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
KENDARAAN BERMOTOR
DI KOTA BATAM**

SKRIPSI

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

Oleh :

Feldi Fatli

150810242

Telah disetujui oleh pembimbing pada tanggal

Batam, 16 Februari 2019

Baru Harahap, S.E.,M.Ak

Pembimbing

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala rahmat dan karunianya, sehingga penulis dapat menyelesaikan 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, takkan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.Si selaku Rektor Universitas Putera Batam.
2. Bapak Suhardianto, S.Hum., M.Pd selaku Dekan Fakultas ilmu sosial dan humaniora Universitas Putera Batam.
3. Bapak Haposan Banjarnahor, S.E., M.Si. selaku Ketua Program Studi Akuntansi Universitas Putera Batam.
4. Bapak Baru Harahap, S.E., M.Ak selaku dosen pembimbing dalam penyusunan skripsi yang telah memberikan nasehat dan ilmunya.
5. Bapak Vargo Christian L. Tobing, S.E., M.Ak yang selalu memberikan nasihat dan ilmunya.
6. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam.
7. Ibu Roslina, S.sos selaku Kusubag. Umum dan kepegawaian Badan Kesatuan Bangsa dan Politik.

8. Ibu deska selaku Kusubag. Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi kepulauan riau.
9. Kepada kedua Orang tua tersayang dan Adek Feni, dan Abang Roi, Roni serta keluarga lainnya yang selalu memberikan nasihat dan dukungan dalam penyusunan skripsi ini.
10. Teman-teman seperjuangan dan sekaprodi Akuntansi dalam menyusun skripsi Nope, Norita, Wulan, Owen, Mei Sungga, Florentin, Mawarni, Desriana dan teman-teman lainnya yang tidak disebutkan penulis satu-persatu.
11. Para responden yang telah meluangkan waktu untuk mengisi kuisioner penelitian.

Semogga tuhan yang maha esa membalas kebaikan dan selalu mencurahkan berkatnya. Amin.

Batam, 16 Februari 2019

Feldi Fatli

150810242

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, program SAMSAT *corner* dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak secara parsial maupun simultan. Populasi dalam penelitian ini adalah para wajib pajak yang membayar pajak kendaraan bermotor pada kantor di SAMSAT Batam Center. Penelitian ini mengambil sampel sebanyak 100 wajib pajak. pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik *Random sampling*. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah data primer. Pengolahan data menggunakan program SPSS Versi 25. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor yang ditunjukkan oleh nilai t hitung sebesar $0,281 < \text{nilai } t \text{ tabel } 1,984$ dan nilai signifikan $0,780 > 0,05$. Program SAMSAT *corner* secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor yang ditunjukkan oleh nilai t hitung sebesar $1,375 < t \text{ tabel } 1,984$ dan nilai signifikan $0,173 > 0,05$. Sanksi pajak secara parsial berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor yang ditunjukkan oleh nilai t hitung sebesar $5,647 > t \text{ tabel } 1,984$ dan nilai signifikan $0,000 < 0,05$. Kualitas pelayanan, program SAMSAT *corner* dan sanksi pajak secara simultan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak membayar pajak kendaraan bermotor yang ditunjukkan oleh nilai F hitung sebesar $15,044 > \text{nilai } F \text{ tabel } 2,70$ dan nilai signifikan $0,000 < 0,05$, nilai R^2 sebesar $0,320$ atau 32% yang artinya variabel Kualitas pelayanan, program SAMSAT *corner* dan sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor $0,320$ atau 32% sedangkan $0,680$ atau 68% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak di bahas dalam penelitian ini. Dengan hasil penelitian yang diolah, maka peneliti menyarankan supaya pemerintah memberikan sosialisasi tentang adanya program SAMSAT terbaru seperti kualitas pelayanan lebih ditingkatkan agar kepercayaan wajib pajak terpenuhi dan bisa meningkatkan wajib pajak.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Program SAMSAT *Corner* dan Sanksi Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak.

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of service quality, SAMSAT corner program and tax sanctions on taxpayer compliance partially or simultaneously. The population in this study were taxpayers who paid motor vehicle tax at the office at SAMSAT Batam Center. This study took a sample of 100 taxpayers. sampling was using Random sampling technique. The data collection method used is primary data. Data processing uses the SPSS Version 25 program. The results of this study indicate that service quality partially does not affect motor vehicle taxpayer compliance as indicated by the value of t count of 0.281 < t table 1.984 and a significant value of 0.780 > 0.05. The SAMSAT corner program partially has no effect on motor vehicle taxpayer compliance as indicated by the value of t count of 1.375 < t table 1.984 and a significant value of 0.173 > 0.05. Tax sanctions partially affect motor vehicle taxpayer compliance indicated by the value of t count of 5.647 > t table 1.984 and a significant value of 0.000 < 0.05. Service quality, SAMSAT corner program and tax sanctions simultaneously influence taxpayer compliance to pay motor vehicle tax indicated by F count value of 15.044 > F table 2.70 and significant value 0,000 < 0.05, R square value of 0.320 or 32% which means the variable Quality of service, SAMSAT corner program and tax sanctions have a significant effect on motor vehicle taxpayer compliance 0.320 or 32% while 0.680 or 68% is influenced by other variables not discussed in this study. With the results of the research that was processed, the researchers suggested that the government provide information on the existence of the latest SAMSAT programs such as improved service quality so that taxpayers' trust was met and could increase taxpayers.

Keywords: *Service Quality, SAMSAT Corner Program and Tax Sanctions, Compliance with taxpayers.*

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN SAMPUL DEPAN	i
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR RUMUS	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Indetifikasi Masalah.....	8
1.3 Batasan Masalah.....	8
1.4 Rumusan Masalah	9
1.5 Tujuan Penulisan.....	9
1.6 Manfaat Penelitian	10
1.6.1 Kegunaan teoritis.....	10
1.6.2 Kegunaan Praktis.....	10

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori.....	12
2.1.1 Pajak.....	12
2.1.1.1 Pengertian pajak	12
2.1.1.2 Fungsi Pajak.....	13
2.1.1.3 Asas Perpajakan.....	14
2.1.2 Jenis-Jenis Pajak	15
2.1.2.1 Pajak Pusat	15
2.1.2.2 Pajak Daerah	16
2.1.2.3 Sistem Pemungutan Pajak Daerah	16

2.1.3 Pajak Kendaraan Bermotor	19
2.1.3.1 Pengertian Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)	19
2.1.3.2 Dasar Hukum Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)	19
2.1.3.3 Objek, Subjek, dan Wajib Pajak.....	20
2.1.5 Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak.....	21
2.1.5.1 Kriteria Wajib Pajak yang Patuh.....	22
2.1.6 Kualitas Pelayanan	23
2.1.6.1 Kualitas Pelayanan Pajak	23
2.1.7 Pelaksanaan Program Inovasi SAMSAT <i>Corner</i>	25
2.1.7.1 Pengertian SAMSAT <i>Corner</i>	25
2.1.7.2 Tujuan dari program SAMSAT <i>Corner</i>	25
2.1.7.3 Jenis Pelayanan.....	25
2.1.8 Sanksi Pajak	26
2.1.8.1 Pengertian Sanksi Pajak	26
2.1.8.2 Macam-macam Sanksi Perpajakan	26
2.2 Penelitian Terdahulu	28
2.3 Kerangka Pemikiran.....	30
2.3.1 Pengaruh Antara Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor	30
2.3.2 Pengaruh Antara Program SAMSAT <i>Corner</i> terhadap Kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor	30
2.3.3 Pengaruh Antara Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor.....	31
2.3.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Pajak, dan Program SAMSAT <i>Corner</i> terhadap Kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor	32
2.3.5 Paradigma Penelitian.....	34
2.4 Hipotesis Penelitian.....	35

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian.....	36
3.2 Operasional Variabel.....	37
3.2.1 Variabel Independen	37
3.2.2 Variabel Dependen	38
3.3 Populasi dan Sampel	39
3.3.1 Populasi.....	39

3.3.2	Sampel	40
3.4	Teknik Pengumpulan Data	41
3.5	Metode Analisis Data	43
3.5.1	Analisis Deskriptif	44
3.5.2	Uji Kualitas Data	45
3.5.2.1	Uji Validitas	45
3.5.2.2	Uji Reliabilitas	47
3.5.3	Uji Asumsi Klasik	48
3.5.3.1	Uji Normalitas	49
3.5.3.2	Uji linearitas	50
3.5.3.3	Uji Multikolinearitas	50
3.5.3.4	Uji Heteroskedastisitas	51
3.5.4	Uji Pengaruh	51
3.5.4.1	Analisis Regresi Linear Berganda	52
3.5.4.2	Rancangan Uji Hipotesis	53
3.5.4.3	Koefisien Determinasi	55
3.5.4.4	Uji Parsial (T-Test)	56
3.5.4.5	Uji Simultan (F-Test)	57
3.6	Lokasi dan Jadwal Penelitian	59
3.6.1	Lokasi Penelitian	59
3.6.2	Jadwal Penelitian	59

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1	Profil Responden	60
4.1.1	Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	60
4.1.2	Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan	61
4.1.3	Distribusi Responden Berdasarkan Umur	62
4.1.4	Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan	64
4.1.5	Distribusi Responden Berdasarkan Alamat	65
4.2	Hasil Penelitian	67
4.2.1	Analisis Deskriptif	67
4.2.1.1	Variabel kualitas pelayanan	67
4.2.1.2	Variabel Sanksi Pajak	69

4.1.1.3 Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Batam	70
4.2.2 Hasil Uji Kualitas Data.....	71
4.2.2.1 Hasil Uji Validitas Data	72
4.2.2.2 Hasil Uji Reliabilitas.....	74
4.2.3 Uji Asumsi Klasik	75
4.2.3.1 Uji Multikolonieritas	76
4.2.3.2 Uji Heteroskedastisitas	77
4.2.3.3 Uji Normalitas	78
4.2.3.4 Hasil Uji Linearitas	80
4.2.4 Uji Hipotesis	83
4.2.4.1 Uji Regresi Berganda.....	83
4.2.4.2 Uji T	84
4.2.4.3 Uji F	86
4.2.4.4 Uji Koefisien Determinasi (R ²)	87
4.3 Pembahasan.....	87
4.3.1 Pengaruh kualitas pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor di Kota Batam.	88
4.3.2 Pengaruh program SAMSAT <i>corner</i> Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor di Kota Batam	88
4.3.3 Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor di Kota Batam.	89
4.3.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan, Program SAMSAT <i>corner</i> dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor di Kota Batam.	90
 BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Simpulan	91
5.2 Saran.....	92
 DAFTAR PUSTAKA	94

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Wajib Pajak Melaksanakan Kewajibanya.....	4
Tabel 1.2 Realisasi Penerimaan Pajak	5
Tabel 3.1 Operasional Variabel X.....	38
Tabel 3.2 Operasional Variabel Y.....	39
Tabel 3.3 Penentuan Skor Jawaban Kueisoner	43
Tabel 3.4 Jadwal Penelitian	59
Tabel 4.1 distribusi Responden Jenis Kelamin.....	60
Tabel 4.2 Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan	61
Tabel 4.3 Distribusi Responden Berdasarkan Umur.....	63
Tabel 4.4 Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan	64
Tabel 4.5 Distribusi Responden Berdasarkan Alamat	65
Tabel 4.6 Variabel Kualitas Pelayanan.....	68
Tabel 4.7 Variabel Program SAMSAT Corner.....	69
Tabel 4.8 Variabel Sanksi Pajak	70
Tabel 4.9 Variabel Kepatuhan Wajib Pajak.....	71
Tabel 4.10 Hasil Validitas Variabel Kualitas.....	72
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Variabel Program SAMSAT Corner.....	72
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Variabel Sanksi pajak.....	73
Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas Kepatuhan Wajib Pajak.....	73
Tabel 4.14 Hasil Uji Realibilitas Variabel Kualitas Pelayanan	74
Tabel 4.15 Hasil Uji Reabilitas Program SAMSAT Corner	74
Tabel 4.16 Hasil Uji Reabilitas Variabel Sanksi Pajak.....	75
Tabel 4.17 Hasil Uji Reabilitas Variabel Kepatuhan Wajib Pajak	75
Tabel 4.18 Hasil Uji Multikononieritas	76
Tabel 4.19 Hasil Uji Kolmogrov-Smirnov	79
Tabel 4.20 Hasil Uji Linearitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	81
Tabel 4.21 Hasil Uji Linealitas Variabel Program SAMSAT Corner	82
Tabel 4.22 Hasil Uji Linealitas Variabel Sanksi Pajak	83
Tabel 4.23 Hasil Uji Regresi Berganda	84
Tabel 4.24 Hasil Uji T	85
Tabel 4.25 Hasil Uji F.....	86
Tabel 4.26 Hasil Uji Koefesien Determinasi	87

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Paradigma Penelitian.....	34
Gambar 4.1 Histrogram Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	61
Gambar 4.2 Histogram Distribusi Berdasarkan Pekerjaan.....	62
Gambar 4.3 Histrogram Distribusi Berdasarkan umur.....	63
Gambar 4.4 Histogram Distribusi Responden Berdasarkan Pendididikan.....	65
Gambar 4.5 Histogram Distribusi Responden Berdasarkan alamat Berdomisili di Kecamatan.....	66
Gambar 4.6 Hasil Uji Hekterokedastisitas.....	77
Gambar 4.7 Histogram Normalitas Variabel.....	78
Gambar 4.8 Uji Normalitas dengan P-Plot.....	79

DAFTAR RUMUS

	Halaman
Rumus 3.1 Slovin.....	40
Rumus 3.2 Rentang Skala	45
Rumus 3.3 Korelasi Product Moment.....	46
Rumus 3.4 Metode Alpha	47
Rumus 3.5 Regresi Berganda.....	52
Rumus 3.6 Koefesien Determinasi.....	56
Rumus 3.7 T hitung.....	56
Rumus 3.8 Uji F.....	57

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Data Pendukung Penelitian

Lampiran 2: Data Olahan Penelitian

Lampiran 3: Daftar Riwayat Hidup

Lampiran 4: Surat Keterangan Penelitian

Lampiran 5: Surat Keterangan Selesai Penelitian