

**PENGARUH ADMINISTRASI PERPAJAKAN  
KUALITAS PELAYANAN DAN SANKSI  
DENDA PAJAK TERHADAP  
KEPATUHAN WAJIB PAJAK  
KENDARAAN BERMOTOR  
DI KOTA BATAM**

**SKRIPSI**



**Oleh:  
Sri Wulandari  
150810176**

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

**PENGARUH ADMINISTRASI PERPAJAKAN  
KUALITAS PELAYANAN DAN SANKSI  
DENDA PAJAK TERHADAP  
KEPATUHAN WAJIB PAJAK  
KENDARAAN BERMOTOR  
DI KOTA BATAM**

**SKRIPSI**

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



**Oleh:  
Sri Wulandari  
150810176**

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

## SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini saya:

Nama : Sri Wulandari  
NPM/NIP : 150810176  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora  
Program Studi : Akuntansi

Menyatakan bahwa “**Skripsi**” yang saya buat dengan judul:

**“PENGARUH ADMINISTRASI PERPAJAKAN KUALITAS PELAYANAN  
DAN SANKSI DENDA PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB  
PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KOTA BATAM ”**

Adalah hasil karya sendiri dan bukan “duplikat” 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,

**SRI WULANDARI**  
NPM: 150810176

**PENGARUH ADMINISTRASI PERPAJAKAN  
KUALITAS PELAYANAN DAN SANKSI  
DENDA PAJAK TERHADAP  
KEPATUHAN WAJIB PAJAK  
KENDARAAN BERMOTOR  
DI KOTA BATAM**

**SKRIPSI**

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

**Oleh :**

**Sri Wulandari**

**150810176**

**Telah disetujui oleh pembimbing pada tanggal**

**Batam, 16 Februari 2019**

**Baru Harahap, S.E.,M.Ak**

**Pembimbing**

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh administrasi perpajakan, kualitas pelayanan, dan sanksi denda pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor secara parsial maupun simultan. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang membayar pajak kendaraan bermotor pada kantor SAMSAT Batam Center. Jumlah sampel yang diambil 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 23. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa administrasi perpajakan secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor yang ditunjukkan oleh nilai t hitung sebesar  $1,532 < \text{nilai } t \text{ tabel } 1,984$  dan nilai signifikan  $0,129 > 0,05$ . Kualitas pelayanan secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor yang ditunjukkan oleh nilai t hitung sebesar  $1,461 < t \text{ tabel } 1,984$  dan nilai signifikan  $0,147 > 0,05$ . Sanksi denda pajak secara parsial berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor yang ditunjukkan oleh nilai t hitung sebesar  $2,197 > t \text{ tabel } 1,984$  dan nilai signifikan  $0,030 < 0,05$ . Administrasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Denda 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 square sebesar 0,129 atau 12,9% yang artinya variabel Administrasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Denda Pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor 0,129 atau 12,9% sedangkan 0,871 atau 87,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak di bahas dalam penelitian ini. Dengan hasil penelitian yang diolah, maka peneliti menyarankan supaya pemerintah agar mempermudah masyarakat dalam pengurusan administrasi perpajakan serta kemudahan lainnya.

**Kata kunci: Administrasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Denda Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Batam**

## **ABSTRACT**

*This study aims to determine the effect of tax administration, service quality, and tax penalties on motor vehicle taxpayer compliance partially or simultaneously. The population in this study is the taxpayer of people paying motor vehicle tax at the SAMSAT Batam Center office. The number of samples taken as many as 100 taxpayers, sampling is done using Random sampling technique. The data collection method used is primary data. Data processing uses the SPSS Version 23. The results of this study indicate that partial tax administration does not affect the motor vehicle taxpayer compliance indicated by the value of t count of 1.532 <t table value 1.984 and a significant value of 0.129> 0.05. Service quality partially does not affect motor vehicle taxpayer compliance as indicated by the value of t count of 1.461 <t table 1.984 and a significant value of 0.147> 0.05. Partial tax penalty sanctions affect motor vehicle taxpayer compliance indicated by the value of t count of 2.197> t table 1.984 and a significant value of 0.030 <0.05. Tax Administration, Service Quality and Tax Fines Sanctions simultaneously influence taxpayer compliance to pay motor vehicle tax indicated by the F value of 15.044> F table 2.70 and significant value 0.000 <0.05, R square value of 0.129 or 12.9%, which means the Tax Administration, Service Quality, and Tax Fines Sanctions variable has a significant effect on motor vehicle taxpayer compliance of 0.129 or 12.9% while 0.871 or 87.1% is influenced by other variables not discussed in this study. With the results of research that is processed, the researchers suggest that the government to facilitate the public in managing tax administration and other facilities.*

***Keywords: Tax Administration, Service Quality, and Tax Fines Sanctions Against Compliance with Motor Vehicle Taxpayers in Batam City***

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbil'alamin penulis panjatkan kehadiran Allah yang telah melimpahkan segala rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas ahir yang merupakan salah satu pernyataan 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 terimakasih kepada:

1. Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.SI. Rektor Universitas Putera Batam
2. Bapak Suhardianto, S.Hum., M.Pd selaku Dekan Fakultas ilmu social 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.
5. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam
6. Ibu Roslina, S.sos selaku Kusubag. Umum dan Kepegawaian Badan Kesatuan Bangsa dan Politik.
7. Ibu Deska selaku Kusubag. Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Kepulauan Riau.

8. Kepada kedua Orang tua dan kakak tercinta yang selalu memberikan doa dan dukungannya dalam penyusunan skripsi ini.
9. Teman-teman seperjuangan dalam menyusun skripsi ( Ibel, Norita Putri Marbun, Novita Sari, Anisa hutagaluh, Maria Putri Ayu, Owen, Nova Arlince)
10. Para responden dan semua pihak yang telah membantu serta bersedia meluangkan waktunya untuk pengisian kuesioner.
11. Dan kepada seluruh pihak yang namanya tidak dapat penulis sebut satu persatu yang telah memberikan doanya, serta ikut membantu penulis baik berupa saran, masukan dan kritikan.

Semoga Allah SWT membalas kebaikan dan selalu mencurahkan hidayah serta Taufik-Nya, Amin.

Batam, 16 Februari 2019

**Sri Wulandari**

150810176

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN SAMPUL DEPAN</b> .....	i
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	ii
<b>SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	iii
<b>ABSTRAK</b> .....	vii
<b>ABSTRACT</b> .....	v
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ix
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiii
<b>DAFTAR RUMUS</b> .....	xiv
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xv
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b>	
1.2 Identifikasi Masalah.....	6
1.3 Batasan Masalah.....	7
1.4 Rumusan Masalah.....	7
1.5 Tujuan Penelitian.....	8
1.6 Manfaat Penelitian.....	8
1.6.1 Manfaat Teoritis.....	8
1.6.2 Manfaat Praktis.....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Konsep Teoritis.....	10
2.1.1 Pengertian Pajak.....	10
2.1.2 Jenis-jenis Pajak.....	11
2.1.3 Sistem Pemungutan Pajak Daerah.....	12
2.1.4 Fungsi Pajak.....	14
2.1.5 Pajak Kendaraan Bermotor.....	15
2.1.6 Administrasi Perpajakan.....	17
2.1.7 Kualitas Pelayanan.....	21
2.1.8 Sanksi Denda Pajak.....	21
2.1.9 Kepatuhan Wajib Pajak.....	23
2.2 Penelitian Terdahulu.....	24
2.3 Kerangka Pemikiran.....	26
2.4 Hipotesis.....	27

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

3.1 Desain Penelitian.....	28
3.2 Operasional Variabel.....	29
3.2.1 Variabel Independen .....	29
3.2.2 Variabel Dependen.....	31
3.3 Populasi dan Sampel .....	31
3.3.1 Populasi.....	31
3.3.2 Sampel.....	32
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	33
3.5 Metode Analisis Data.....	34
3.5.1 Analisis Deskriptif .....	34
3.5.2 Uji Kualitas Data.....	34
3.5.3 Uji Asumsi Klasik .....	36
3.5.4 Uji Pengaruh .....	38
3.6 Lokasi dan Jadwal Penelitian .....	41

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1 Profil Responden.....	42
4.1.1 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	42
4.1.2 Distribusi Responden Berdasarkan Usia.....	43
4.1.3 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Pendidikan .....	45
4.1.4 Distribusi Responden Berdasarkan Alamat .....	47
4.2 Hasil Penelitian .....	48
4.2.1 Analisis Statistik Deskriptif .....	49
4.2.2 Hasil Uji Kualitas Data .....	59
4.2.3 Uji Asumsi Klasik.....	65
4.2.4 Hasil Uji Pengaruh.....	73
4.3 Pembahasan.....	78
4.3.3 Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor di kota Batam.....	80

### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1 Kesimpulan .....	82
5.2 Saran.....	83

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>84</b>
-----------------------------	-----------

## DAFTAR TABEL

	Halaman
<b>Tabel 1.1</b> Data Penerimaan WP PKB SAMSAT Batam Center .....	4
<b>Tabel 1.2</b> Wajib Pajak Melaksanakan Kewajibanya .....	5
<b>Tabel 2.1</b> Penelitian Terdahulu .....	24
<b>Tabel 3.1</b> Variabel Independen dan Indikatornya .....	30
<b>Tabel 3.2</b> Variabel Dependen dan Indikatornya.....	31
<b>Tabel 3.3</b> Pengukuran Skala Likets.....	33
<b>Tabel 3.4</b> Jadwal Penelitian.....	41
<b>Tabel 4.1</b> Tabel Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	42
<b>Tabel 4.2</b> Distribusi Responden Berdasarkan Usia .....	43
<b>Tabel 4.3</b> Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan .....	45
<b>Tabel 4.4</b> Distribusi Responden Berdasarkan Alamat.....	47
<b>Tabel 4.5</b> skor tanggapan responden administrasi perpajakan (X1) pernyataan 1 .....	49
<b>Tabel 4.6</b> skor tanggapan responden administrasi perpajakan (X1) pernyataan 2 .....	49
<b>Tabel 4.7</b> skor tanggapan responden administrasi perpajakan (X1) pernyataan 3 .....	50
<b>Tabel 4.8</b> skor tanggapan responden administrasi perpajakan (X1) pernyataan 4 .....	50
<b>Tabel 4.9</b> skor tanggapan responden administrasi perpajakan (X1) pernyataan 5 .....	51
<b>Tabel 4.10</b> Skor tanggapan responden kualitas peyanan pajak (X2) pernyataan 1 .....	51
<b>Tabel 4.11</b> Skor tanggapan responden kualitas peyanan pajak (X2) pernyataan 2 .....	52
<b>Tabel 4.12</b> Skor tanggapan responden kualitas peyanan pajak (X2) pernyataan 3 .....	52
<b>Tabel 4.13</b> Skor tanggapan responden kualitas peyanan pajak (X2) pernyataan 4 .....	53
<b>Tabel 4.14</b> Skor tanggapan responden kualitas peyanan pajak (X2) pernyataan 5 .....	53
<b>Tabel 4.15</b> Sekor tanggapan responden pada sanksi denda pajak (X3) pernyataan 1 .....	54
<b>Tabel 4.16</b> Sekor tanggapan responden pada sanksi denda pajak (X3) pernyataan 2 .....	54
<b>Tabel 4.17</b> Sekor tanggapan responden pada sanksi denda pajak (X3) pernyataan 3 .....	55
<b>Tabel 4.18</b> Sekor tanggapan responden pada sanksi denda pajak (X3) pernyataan 4 .....	55
<b>Tabel 4.19</b> Sekor tanggapan responden pada sanksi denda pajak (X3) pernyataan 5 .....	56
<b>Tabel 4.20</b> Sekor tanggapan responden pada kepatuhan wajib pajak (Y) pernyataan 1 ..	56
<b>Tabel 4.21</b> Sekor tanggapan responden pada kepatuhan wajib pajak (Y) pernyataan 2 ..	57
<b>Tabel 4.22</b> Sekor tanggapan responden pada kepatuhan wajib pajak (Y) pernyataan 3 ..	57
<b>Tabel 4.23</b> Sekor tanggapan responden pada kepatuhan wajib pajak (Y) pernyataan 4 ..	58
<b>Tabel 4.24</b> Sekor tanggapan responden pada kepatuhan wajib pajak (Y) pernyataan 5 ..	58
<b>Tabel 4.25</b> uji validitas admisnistrasi perpajakan.....	59
<b>Tabel 4.26</b> Uji validitas Kualitas Pelayanan .....	60
<b>Tabel 4.27</b> Uji validitas Kualitas Pelayanan (X3).....	61
<b>Tabel 4.28</b> Uji validitas Kualitas Pelayanan (Y).....	62
<b>Tabel 4.29</b> Uji Reliabilitas Administrasi Perpajakan (X1).....	63
<b>Tabel 4.30</b> Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan (X2) .....	63
<b>Tabel 4.31</b> Uji Reliabilitas Sanksi Denda Pajak (X3).....	64
<b>Tabel 4.32</b> Uji Reliabilitas Kepatuhan Wajib Pajak (Y).....	65
<b>Tabel 4.33</b> Uji Normalitas.....	68
<b>Tabel 4.34</b> Uji linearitas kepatuhan wajib pajak (Y) terhadap administrasi perpajakan (X1).....	69
<b>Tabel 4.35</b> Uji linearitas kepatuhan wajib pajak (Y) terhadap kualitas pelayanan (X2). 69	69
<b>Tabel 4.36</b> Uji linearitas kepatuhan wajib pajak (Y) terhadap sanksi denda pajak (X3) . 70	70
<b>Tabel 4.37</b> Uji Multikolinearitas .....	71
<b>Tabel 4.38</b> Uji heteroskedastisitas dengan motode park gleyser.....	73
<b>Tabel 4.39</b> Analisis Regresi Linear Berganda.....	74

<b>Tabel 4.40</b> Hasil Uji T.....	76
<b>Tabel 4.41</b> Hasil Uji F.....	77
<b>Tabel 4.42</b> Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	78

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
<b>Gambar 2.1</b> Kerangka Berpikir .....	26
<b>Gambar 4.1</b> Histogram Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	43
<b>Gambar 4.2</b> Histogram Distribusi Responden Berdasarkan Usia.....	44
<b>Gambar 4.3</b> Histogram Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan.....	46
<b>Gambar 4.4</b> Histogram Distribusi Responden Berdasarkan Alamat .....	48
<b>Gambar 4.5</b> Hasil Uji Normalitas Histogram .....	66
<b>Gambar 4.6</b> Hasil Uji Normalitas P_p plot.....	67
<b>Gambar 4.7</b> Hasil Uji Heteroskedastisitas Scatterplot .....	72

## DAFTAR RUMUS

	Halaman
<b>Rumus 3.1</b> Slovin .....	32
<b>Rumus 3.2</b> Uji Validitas .....	35
<b>Rumus 3.3</b> Regresi Berganda .....	39
<b>Rumus 4.1</b> Linear Berganda.....	74

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Data Pendukung Penelitian

Lampiran 2 Data Olahan Penelitian

Lampiran 3 Daftar Riwayat Hidup

Lampiran 4 Surat Keterangan Penelitian

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Pemerintah memiliki kewajiban dan tanggung jawab untuk memberikan kesejahteraan dan kemakmuran kepada masyarakat, salah satu cara yang dapat dilakukan pemerintah untuk memenuhi kewajiban tersebut adalah dengan memberikan fasilitas yang memadai kepada masyarakat yaitu dengan melakukan pembangunan nasional dalam berbagai bidang seperti pembangunan sarana dan prasarana publik yang dilakukan secara merata ke seluruh daerah. Semakin luas pembangunan yang dilakukan oleh pemerintah, maka semakin tinggi pula dana yang akan dibutuhkan untuk merealisasikannya. Salah satu sumber dana yang mempunyai pengaruh kontribusi besar terhadap pembangunan sarana dan prasarana suatu negara adalah dana yang diperoleh dari pajak.

Pajak adalah sumbangan suka rela dari rakyat yang diberikan kepada kas negara sesuai dengan undang-undang yang berlaku dan dapat dipaksakan dengan tidak memperoleh secara langsung manfaat yang diterima. Pajak digunakan oleh pemerintah untuk pembiayaan pengeluaran umum negara (Mardiasmo,2011). Jika di lihat dari teori tersebut pajak adalah jumlah dana yang diperoleh dari masyarakat yang di kumpulkan oleh pemerintah yang nantinya dana tersebut digunakan untuk pembayaran fasilitas publik, dan sarana umum negara. Pembayaran pajak dari masyarakat tersebut sebenarnya adalah kewajiban bagi setiap wajib pajak yang nantinya akan dirasakan kembali manfaatnya oleh masyarakat atas pajak yang telah diberikannya.

Pemerintah pusat melimpahkan wewenang terhadap pemerintah daerah untuk melaksanakan pembangunan di daerah tersebut, jenis pajak daerah (pajak provinsi) terbagi dalam beberapa jenis, salah satunya adalah pajak kendaraan bermotor. Pajak kendaraan bermotor adalah semua kendaraan beroda beserta gandengannya yang digunakan di semua jenis jalan darat, dan digerakkan oleh peralatan teknik berupa motor atau peralatan lainnya yang berfungsi untuk mengubah suatu sumber daya energi tertentu menjadi tenaga gerak kendaraan bermotor yang bersangkutan, termasuk alat berat dan alat-alat besar yang dalam operasinya menggunakan roda dan motor. Pemugutan pajak kendaraan bermotor didasarkan pada ketentuan Undang-undang nomor 28 tahun 2009 pasal 3-8 (Siahaan, 2010:175). Oleh sebab itu dana pajak tersebut dapat digunakan sebagai sumber pembiayaan pembangunan daerah khususnya daerah provinsi, selain itu pajak kendaraan bermotor merupakan pajak yang dikenakan atas kepemilikan dan ke penguasaan kendaraan bermotor.

Untuk meningkatkan penghasilan pajak kendaraan bermotor perlunya kepatuhan wajib pajak untuk melaksanakan kewajibannya dalam pembayaran pajak. Kepatuhan wajib pajak merupakan kewajiban yang harus dibayar oleh wajib pajak kepada negara sebagai pendapatan daerah. Kepatuhan pajak yang tidak mengalami peningkatan akan menghambat pendapatan daerah sehingga hal tersebut juga menghambat pemerintah untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu perlu diperhatikan faktor-faktor penting yang harus diperhatikan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Menurut (Wahyuningsih, 2014:1.29) salah satu faktor yang dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak yaitu administrasi perpajakan karena untuk mewujudkan penerimaan pajak yang maksimal perlu diciptakan administrasi perpajakan yang efektif dan baik. Administrasi perpajakan adalah penatausahaan dan pelayanan terhadap kewajiban-kewajiban dan hak-hak wajib pajak, baik penatausahaan dan pelayanan tersebut dilakukan di kantor fiskus maupun di kantor wajib pajak. Yang termasuk dalam kegiatan penatausahaan (*clerical work*) adalah pencatatan (*recording*), penggolongan (*classifying*) dan penyimpanan (*filing*). Salah satu dari tugas administrasi pajak adalah *enforcement*, yakni melakukan upaya dan tindakan supaya utang pajak dibayar oleh wajib pajak tepat pada waktunya. Ketentuan menurut (Wahyuningsih, 2014:1.30) tentang *enforcement* di Indonesia diatur dalam UU No.19 Tahun 2000 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 19 Tahun 1997 tentang Penagihan Pajak dengan Surat Paksa, Sita, Pelelangan, Pencegahan dan Penyanderaan.

Menurut (Supadi, 2009) dalam penelitian (Parama & Rtha, 2016) untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, para aparat harus meningkatkan kualitas pelayanan. Karena hal tersebut juga dapat dinilai sebagai perbandingan antara harapan yang diinginkan oleh pelanggan dengan penilaian mereka terhadap kinerja dari suatu penyediaan pelayanan. Hal tersebut dapat dibuktikan oleh perasaan puas dari kualitas pelayanan yang baik sehingga dapat menumbuhkan motivasi dan kepatuhan dalam membayar pajak yang nantinya akan meningkatkan pendapatan negara.

Faktor lain yang dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak yaitu sanksi denda pajak. Sanksi denda pajak diperlukan untuk memberikan pelajaran bagi wajib pajak yang melanggarnya. (Mardiasmo,2011;59) menjelaskan sanksi pajak adalah sebuah jaminan yang bersifat mencegah para wajib pajak agar patuh dan melakukan kewajiban perpajakan sesuai dengan norma dan undang-undang perpajakan.

Berikut disajikan tabel yang menjelaskan tentang data penerimaan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor SAMSAT Batam Centre periode 2014-2017.

**Tabel 1.1** data Penerimaan WP PKB SAMSAT Batam Center  
periode 2014-2017

Tahun	Jumlah WP PKB	Denda WP PKB
2014	364,445,990	364,445,990
2015	10,180,377,50	22,428,050
2016	15,751,964,467	672,627,400
2017	10,997,777,78	556,666,100

**Sumber:** [dispenda.kepriprovgo.id](http://dispenda.kepriprovgo.id) data diolah 2018

Dilihat dari tabel 1.1 jumlah wajib pajak yang terkena denda pembayaran pajak kendaraan bermotor dari tahun ketahun mengalami perubahan bahkan mengalami peningkatan. Pada tahun 2014 jumlah wajib pajak kendaraan bermotor sebanyak 364,445,990 dengan denda sebesar 364,445,990 dan mengalami penurunan jumlah wajib pajak kendaraan bermotor pada tahun 2015 sebanyak 10,180,377,50 dengan jumlah denda sebesar 22,428,050 dan meningkat lagi pada

tahun 2016 dengan jumlah wajib pajak sebanyak 15,751,964,467 dengan jumlah denda sebesar 672,627,400. Pada tahun 2017 jumlah wajib pajak kendaraan bermotor mengalami penurunan sebanyak 10,997,777,78 dengan denda yang meningkat sebesar 556,666,100. Berdasarkan fenomena tersebut maka perlu adanya faktor-faktor yang dapat lebih meningkatkan penerimaan pajak suatu negara, terutama tentang kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Batam.

**Tabel 1.2** wajib Pajak Melaksanakan Kewajibannya

Wajib Pajak Kendaraan Bermotor yang telah melaksanakan kewajiban Perpajakannya pada Kantor SAMSAT Kota Batam tahun 2014-2017

Tahun	Jenis Kendaraan					Jumlah
	Kendaraan Khusus	Sedan Jeep Wagon	Micro Bus	Pickup truck	Sepeda Motor	
2014	9	8.313	182	1.694	33.647	43.845
2015	125	92.494	1.358	20.85	432.242	547.067
2016	143	93.355	1.323	20.101	414.228	529.15
2017	164	97.432	1.357	410.349	339.382	846.675

**Sumber:** Kantor Bersama SAMSAT Kota Batam 2018

Tabel 1.2 menjelaskan wajib kendaraan bermotor yang telah melaksanakan kewajiban perpajakan pada kantor SAMSAT di Kota Batam tahun 2014-2017 dapat diketahui bahwa jumlah wajib pajak yang melaksanakan kewajibannya meningkat setiap tahunnya, pada tahun 2014 berjumlah 43.845 lalu meningkat secara signifikan pada tahun 2015 dengan jumlah 547.067 kemudian sedikit mengalami penurunan pada tahun 2016 dengan jumlah 529.150 dan mengalami peningkatan pada tahun 2017 dengan jumlah 846.675.

Berdasarkan dari uraian diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Administrasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Denda Pajak terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Batam”**.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Dari latar belakang masalah yang telah dijelaskan diatas, maka dapat diidentifikasi beberapa permasalahan sebagai berikut:

1. Kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor mengalami penurunan setiap tahunnya.
2. Masyarakat menuntut perbaikan pelayanan dalam pengurusan kendaraan bermotor karena kesibukan masyarakat yang semakin tinggi terutama terkait ketepatan waktu pelayanan.
3. Rendahnya kepatuhan wajib pajak disebabkan oleh sebagian besar wajib pajak belum memahami peraturan perpajakan dan fungsi pajak, sehingga kebanyakan wajib pajak tidak membayarkan pajaknya.
4. Lokasi pembayaran dan kesibukan wajib pajak sehingga membuat wajib pajak malas untuk membayarkan pajaknya sehingga memicu terjadinya sanksi denda pajak.

### **1.3 Batasan Masalah**

Dalam penelitian ini penulis hanya memfokuskan penelitiannya pada hal-hal berikut:

1. Variabel independen yang digunakan adalah administrasi perpajakan, kualitas pelayanan, dan sanksi denda pajak.
2. Variabel dependen yang digunakan adalah kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda dua.
3. Sample yang digunakan hanya Wajib Pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di kantor SAMSAT periode 2017 dengan penyebaran kuisioner tahun 2018.

### **1.4 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah yang telah dijelaskan sebelumnya, maka perumusan masalah yang dapat diambil sebagai dasar kajian dalam penelitian yang dilakukan yaitu:

1. Apakah Administrasi Perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda dua?
2. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda dua?
3. Apakah Sanksi Denda Pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda dua?
4. Apakah Administrasi Perpajakan, Kualitas pelayanan, dan Sanki Denda Pajak secara simultan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda dua?

## **1.5 Tujuan Penelitian**

Berkaitan dengan masalah yang telah dijelaskan diatas, maka tujuan penelitian ini adalah

1. Untuk mengetahui Administrasi Perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak kendaraan roda dua.
2. Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak kendaraan roda dua.
3. Untuk mengetahui Sanksi Denda Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak kendaraan roda dua.
4. Untuk mengetahui Administrasi Perpajakan, Kualitas pelayanan, dan Sanki Denda Pajak secara simultan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda dua

## **1.6 Manfaat Penelitian**

### **1.6.1 Manfaat Teoritis**

1. Hasil dari penelitian ini sangat diharapkan dapat memberikan wawasan yang lebih luas kepada masyarakat dalam hal perpajakan khususnya tentang administrasi perpajakan, kualitas pelayanan kantor pajak dan sanksi denda pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
2. Sebagai referensi pada penelitian selanjutnya.

### **1.6.2 Manfaat Praktis**

1. Bagi Kantor Bersama SAMSAT

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi kepada kantor bersama SAMSAT Kota Batam tentang faktor-faktor yang menyebabkan Wajib

Pajak tidak patuh, kemudian selanjutnya diharapkan dapat meningkatkan penerimaan pajak.

## 2. Bagi pihak lain

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan dan menambah informasi bagi yang membutuhkan tentang perpajakan, khususnya tentang administrasi perpajakan, kualitas pelayanan dan sanksi denda Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor. Dan penelitian ini juga diharapkan untuk membantu peneliti lain yang berkeinginan untuk mengembangkannya.

## 3. Bagi peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kemampuan penulis untuk memahami tentang administrasi perpajakan, kualitas pelayanan dan sanksi denda Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Konsep Teoritis**

##### **2.1.1 Pengertian Pajak**

Adapun pengertian pajak menurut para ahli antara lain sebagai berikut:

1. Djajadiningrat

Pajak adalah kewajiban menyerahkan sebagian kekaayaan ke kas Negara yang disebabkan suatu keadaan, kejadian, dan perbuatan yang memberikan kedudukan tertentu tetapi bukan sebagai hukuman menurut peraturan yang ditetapkan Pemerintah serta dapat dipaksakan dan tidak memperoleh jasa timbal balik dari Negara secara langsung, untuk memelihara kesejahteraan secara umum.

2. Sommerfeld Ray M., Anderson Herschel M., & Broh Horace R

Pajak adalah adanya aliran dari sektor privat ke sektor publik secara dipaksakan yang dipungut berdasarkan keuntungan ekonomi tertentu dari nilai setara dalam rangka pemenuhan kebutuhan negara dan objek-objek sosial.

3. Prof. Dr. H. Rochmat Soemitro SH

Pajak adalah peralihan kekayaan dari sektor swasta ke sektor publik berdasarkan undang-undang yang dapat dipaksakan dengan tidak mendapatkan imbalan (*tegenprestatie*) yang secara langsung dapat ditunjukkan, yang digunakan untuk membiayai pengeluaran umum dan

sebagai alat pendorong, penghambat atau pencegah, untuk mencapai tujuan yang ada di luar bidang keuangan negara (Diaz, 2016)

Dari pengertian-pengertian diatas dapat disimpulkan pajak adalah menyerahkan sebagian kekayaan ke kas negara yang sifatnya memaksa berdasarkan peraturan peundang-undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung ditunjukkan, yang digunakan untuk membiayai pengeluaran umum suatu negara.

### **2.1.2 Jenis-jenis Pajak**

#### 1) Pajak pusat

Menurut (Diaz, 2016:20) pajak pusat adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat yang dalam hal ini diselenggarakan oleh Direktorat Jendral Pajak. Pajak pusat ini secara garis besar dapat dibagi atas pajak langsung dan pajak tidak langsung. Pajak langsung yaitu jenis pajak yang beban pajaknya tidak dapat digeser kepada pihak lain seperti Pajak Penghasilan, Pajak Bumi dan Bangunan. Sedangkan pajak tidak langsung yaitu jenis pajak yang beban pajaknya dapat digeserkan kepada pihak lain seperti Pajak Pertambahan Nilai, Bea Masuk, Cukai, dan sejenisnya.

#### 2) Pajak Daerah

Menurut (Diaz, 2016:68) pajak daerah adalah iuran wajib yang dilakukan oleh orang pribadi atau badan kepada pemerintah daerah tanpa balas jasa langsung yang ditunjukkan, yang dapat dipaksakan berdasarkan peraturan perundang-undang yang berlaku. Penerimaan pajak daerah ini digunakan untuk membiayai penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan daerah.

### 2.1.3 Sistem Pemungutan Pajak Daerah

(Samudra, 2016:73) Menjelaskan 6 sistem pemungutan pajak daerah sebagai berikut:

#### 1. Pemungutan dengan Sistem Surat Ketetapan (SKP)

Dengan sistem ini setiap wajib pajak ditetapkan untuk menentukan saat seseorang atau badan mulai terutang pajak dan berkewajiban membayar pajak yang terutang untuk masa pajak tertentu, di samping berkewajiban untuk mengisi Surat Pemberitahuan (SPT) dan ditetapkan secara benar menurut undang-undang.

#### 2. Pemungutan dengan Sistem Setor Tunai

Sistem Setor Tunai dikenal juga dengan istilah *Contante Storting* (CS). Sistem ini sama dengan istilah yang berlaku pada pajak pusat, yaitu *self assessment system* di mana wajib pajak diberi kepercayaan untuk menghitung, menetapkan, menyetorkan dan melaporkan sendiri pajak yang terutang ke kas negara atau kas daerah bagi pajak daerah.

#### 3. Pemungutan dengan Siste Pembayaran di Muka

Sistem pembayaran di muka dapat dibedakan menjadi dua sistem yaitu Pembayaran Di Muka (PDm) sebagai ketetapan definitive dan Pemayaran di Muka (PDm) sebagai pungutan pendahulun. Pembayaran di muka sebagai ketetapan definitive mempunyai arti dalam sistem ini pada ahir tahun tidak diperlukan lagi penetapan secara definitive. Contoh terhadap pajak hiburan yang menggunakan tanda masuk seperti bioskop maupun tempat-tempat hiburan yang menggunakan tanda masuk.

#### 4. Pemungutan dengan Sistem Pengaitan

Sistem pengaitan adalah pungutan pajak daerah dikaitkan pada suatu pelaksanaan atau kepentingan wajib pajak. Terdapat dua model sistem pengaitan yaitu *Pertama*, sistem pengaitan murni dimana pungutan pajak murni mengait pada pelayanan, dalam pelaksanaannya dilakukan secara terpadu dengan jenis pungutan yang ditumpangi. *Kedua*, pengaitan pada beberapa jenis pungutan yang dilaksanakan secara bersama-sama dalam satu atap (*one roof operation*)

#### 5. Pemungutan dengan Sistem Benda Berharga

Sistem pemungutan ini umumnya digunakan untuk memungut retribusi daerah, seperti retribusi parkir. Yang dimaksud dengan benda berharga adalah alat atau sarana pembayaran yang digunakan untuk memenuhi kewajiban, yang sekaligus merupakan tanda pembayaran. Benda berharga tersebut dapat berupa karcis, kupon, materai, formulir, berharga dan tanda lain yang ditetapkan oleh kepala daerah melalui Dinas Pendapatan daerah

#### 6. Pemungutan dengan Sistem Kartu

Sistem kartu dalam pelaksanaannya ada kartu sebagai tanda terima (memiliki nilai uang) dan kartu sebagai tempat membayar. Contoh pelaksanaan pungutan pajak radio pada tahun 1980-an di mana wajib pajak menggunakan Kartu Pajakm Radio sebagai sarana untuk melakukan pembayaran.

### 2.1.4 Fungsi Pajak

#### 1. Fungsi *budgetair* (pendanaan)

Fungsi *budgetair* disebut juga fungsi utama pajak, atau fungsi fiscal yaitu pajak dipergunakan sebagai alat untuk memasukkkn dana ke kas Negara secara optimal berdasarkan undang-undang. Fungsi ini disebut fungsi utama karena fungsi inilah yang mempunyai historis pertaa kali timbul karena merupakan suatu alat atau sumber untuk memasukkan uang sebanyak-banyaknya kedalam kas Negara yang pada waktunya aan digunakan untuk membiayai pengeluaran Negara. Upaya memasukkan uang sebanyak-banyaknya ke dalam kas negara dilakukan melalui kebijakan intensifikasi. Kebijakan exstensifikasi berkaitan dengan penambahan wajib pajak terdaftar seangkan intensifikasi pajak berkaitan dengan upaya menggali potensi pajak yang belum atau kurang maksimal pengenaan pajaknya.

#### 2. Fungsi *regulair* (mengatur)

Fungsi *regulair* disebut juga fungsi tambahan yaitu pajak digunakan sebagai alat untuk mencapai tujun-tujuan tertentu yang letaknya diluar bidang keuangan. Disebut sebagai fungsi tambahan krena hanya sebagai fungsi pelengkap dari fungsi utama pajak sebagai sumber pemasukan dan penerimaan dana bagi pemerintah. Untuk mencapai tujuan tertentu maka pajak digunakan sebagai alat kebijaksanaan untuk mencapai tujuan tertentu. Meskipun bukan menjadi fungsi utama, fungsi *regulair* pada ekonomi makro merupakan hal penting sebagai instrument kebijakan fiscal dan pemerintah yang menjadi mitra kebijakanmoneter oleh Bank Sentral (Bank Indonesia).

## **2.1.5 Pajak Kendaraan Bermotor**

### **2.1.5.1 Pengertian Pajak Kendaraan Bermotor**

Menurut (Siahaan, 2010:177) Pajak Kendaraan Bermotor adalah pajak atas kepemilikan dan atau penguasaan kendaraan bermotor. Kendaraan bermotor adalah semua kendaraan beroda beserta gandengannya yang digunakan di semua jenis jalan darat, dan digerakkan oleh perlatan teknik berupa motor atau peralatan lainnya yang berfungsi untuk mengubah suatu sumber daya energy tertentu menjadi tenaga gerak kendaraan bermotor yang bersangkutan, termasuk alat-alat berat dan alar-alat besar yang dalam operasinnya menggunakan roda dan motor dan tidak melekat secara permanen serta kendaraan bermotor yang dioperasikan di air.

### **2.1.5.2 Sejarah Pajak Kendaraan Bermotor**

(Siahaan, 2010:177) semula sesuai dengan Undang-Undang Nomor 18 Tahun 1997 ditetapkan Pajak Kendaraan Bermotot, di mana pajak atas kendaraan di atas air dianggap telah dicakup di dalamnya. Seiring dengan perubahan Undang-Undang Nomor 18 Tahun 1997 menjadi Undang-Undang Nomor 34 Tahun 2000 terminologi kendaraan bermotor diperluas dan dilakukan pemisahan secara tegas menjadi kendaraan bermotor dan kendaraan di atas air. Hal ini membuat Pajak Kendaraan Bermotor diperluas menjadi Pajak Kendaraan Bermotor dan Kendaraan di Atas Air. Amandemen Undang-Undang PDRD tahun 2009 menentukan perubahan nama Pajak Kendaraan Bermotor dan Kendaraan di Atas Air menjadi kembali sebagai Pajak Kendaraan Bermotor. Satu hal yang membedakan Undang-Undang Nomor 18 Tahun 1997 sebagai dasar hukum

pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor adalah adanya ketegasan pada Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 yang memasukkan kendaraan di atas air sebagai bagian dari kendaraan bermotor.

Pada saat diberlakukannya Undang-Undang Nomor 18 Tahun 1997 sebagaimana diubah dengan Undang-Undang dengan Undang-Undang Nomor 34 tahun 2000, Pajak Kendaraan Bermotor dan Kendaraan di Atas Air pada beberapa provinsi dipungut sebagai jenis pajak yang terpisah, yaitu Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Pajak Kendaraan di Atas Air (PKAA). Hal ini wajar saja mengingat kendaraan bermotor pada dasarnya berbeda dengan kendaraan di atas air (Siahaan, 2010:179)

Berdasarkan ketentuan Undang-Undang, pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor pada dasarnya tidak mutlak ada pada seluruh daerah provinsi yang ada di Indonesia. Hal ini berkaitan dengan kewenangan yang diberikan kepada pemerintah provinsi untuk mengenakan atau tidak mengenakan suatu jenis pajak provinsi. Karena itu untuk dapat dipungut pada suatu daerah provinsi maka pemerintah daerah harus terlebih dahulu menerbitkan Peraturan Daerah tentang Pajak Kendaraan Bermotor yang akan menjadi landasan hukum operasional dalam teknis pelaksanaan pengenaan dan pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor di daerah provinsi yang bersangkutan (Siahaan, 2010:179)

### **2.1.5.3 Dasar Hukum Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor**

Dasar hukum Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor pada suatu provinsi dewasa ini adalah sebagai berikut:

1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi daerah.
2. Undang-Undang No 34 Tahun 2000 yang merupakan perubahan atas Undang-Undang Nomor 18 Tahun 1997 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.
3. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2001 tentang Pajak Daerah
4. Peraturan daerah provinsi yang mengatur tentang PKB&KAA. Peraturan daerah ini dapat menyatu, yaitu satu peraturan daerah untuk PKB&KAA, tetapi dapat juga dibuat secara terpisah yaitu Peraturan Daerah tentang PKB dan Peraturan Daerah tentang PKA.
5. Keputusan gubernur yang mengatur tentang PKB&KAA sebagai aturan pelaksanaan Peraturan Daerah tentang PKB&KAA pada provinsi dimaksud.

#### **2.1.6 Administrasi Perpajakan**

(Wahyuningsih, 2014:1.28) berpendapat bahwa administrasi pajak dalam arti sempit merupakan pelayanan dan penatausahaan terhadap kewajiban-kewajiban dan hal-hak wajib pajak, baik penatausahaan dan pelayanan tersebut dilakukan di kantor fiskus maupun di kantor wajib pajak. Yang termasuk dalam kegiatan penatausahaan (*clerical work*) adalah pencatatan (*recording*), penggolongan (*classifying*) dan penyimpanan (*filing*).

Menurut (Wahyuningsih, 2014:1.28) selain kegiatan *clerical work* yang umumnya rutin dari hari ke hari, masih ada fungsi lain yang harus dilakukan oleh *tax bureau*, yakni *assessment* dan *auditing*. *Assesment* adalah fungsi *tax bureau* untuk menghitung dan bila perlu menetapkan jumlah pajak yang harus dibayar oleh wajib pajak baik sebagai perkiraan jumlah pajak dalam tahun berjalan

(*estimaten tax*) maupun sebagai jumlah pajak yang harus dibayar dalam Surat Keterangan Pajak Kurang Bayar (SKPKB). SKPKB diterbitkan melalui pemeriksaan fiskus. Pemeriksaan atau *auditing* adalah fungsi *tax bureau* untuk melakukan pemeriksaan terhadap informasi yang disampaikan oleh wajib pajak oleh SPT dan lamporan-lampirannya. Ketentuan menurut (Wahyuningsih, 2014:1.29) tentang pemeriksaan diatur dalam pasal 29 Ayat (1) UU KUP No. 28 Tahun 2007 (dusempurnakan dengan UU No. 16 Tahun 2009) yang menyatakan bahwa Direktur Jendral Pajak berwenang melakukan pemeriksaan untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan wajib pajak dan/atau tujuan lain dalam rangka melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undang perpajakan.

Menurut (Wahyuningsih, 2014:1.29) administrasi pajak dalam arti luas dilihat dari berbagai aspek sebagai berikut:

a. Sebagai Fungsi

Administrasi pajak dikatakan sebagai fungsi yang terdiri dari fungsi perencanaan, fungsi pengorganisasian, penggerakan dan pengawasan.

1) Fungsi Perencanaan

Administrasi pajak sebagai bagian dari administrasi publik dan melakukan juga fungsi perencanaan, yaitu merencanakan apa yang dicapai fiskus, jangka menengah, maupun jangka panjang.

2) Fungsi Pengorganisasian

Administrasi pajak sebagai bagian dari administrasi publik dan melakukan juga fungsi pengorganisasian dalam bentuk pengelompokan tugas, tanggung jawab, wewenang dan para petugas (Sumber Daya Manusia)

sedemikian rupa sehingga tujuan yang telah disepakati dapat tercapai secara efisien. Pengorganisasian dalam perspektif *postmodern* adalah menjadikan organisasi sebagai organisasi pembayar yang memiliki sasaran untuk mendapatkan inovasi.

### 3) Fungsi Penggerakan

Administrasi pajak sebagai bagian dari administrasi publik dan melakukan juga fungsi penggerakan dalam bentuk kegiatan dan mempengaruhi pegawai untuk menjalankan tugasnya sebaik-baiknya dan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan dalam perencanaan. Fungsi penggerakan merupakan tempat yang strategis karena fungsi inilah yang sangat berhubungan erat dengan sumber daya manusia. Yang termasuk dalam fungsi penggerakan ini meliputi pemberian inovasi kerja kepada pegawai sebaik-baiknya supaya mereka bekerja dengan semangat yang besar untuk mencapai tujuan dalam suatu organisasi. Selain motivasi hal penting lain dalam fungsi penggerakan yaitu kepemimpinan, komunikasi, pengembangan, dan penilaian.

### 4) Fungsi Pengawasan

Administrasi pajak sebagai bagian dari administrasi publik dan melakukan juga fungsi pengawasan, merupakan suatu proses mengamati dan mengupayakan supaya apa yang dilakukan sesuai dengan apa yang direncanakan sebelumnya. Jika terjadi suatu penyimpangan maka perlu dilakukan tindakan pembetulan atau koreksi. Fungsi pengawasan ini dilakukan oleh setiap unsur pimpinan pada jajaran organisasi Direktorat Jenderal Pajak.

b. Sebagai Sistem

Administrasi pajak dikatakan sebagai suatu sistem adalah seperangkat unsur yang saling berkaitan yang berfungsi bersama-sama untuk mencapai tujuan atau menyelesaikan suatu tugas tertentu. Jika ditinjau dari kenyataan yang telah ada dalam praktik maka yang dimaksud dengan seperangkat unsur yang terdapat pada administrasi pajak adalah sebagai berikut:

- 1) Undang-undang serta peraturan pelaksanaannya
- 2) Orang-orang ataupun para pegawai Direktorat Jendral Pajak
- 3) Gedung dan mesin
- 4) Masyarakat wajib pajak

c. Sebagai Lembaga

Administrasi pajak dapat dipandang sebagai suatu lembaga, yaitu sebagai Direktorat Jendral pada Departemen keuangan R.I., yang terwujud pada adanya kantor-kantor mulai dari Kantor Pusat Direktorat Jendral Pajak di Jakarta, Kantor-kantor Wilayah, Kantor pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan, Kantor Pelayanan Pajak, Kantor Penyuluhan dan Pengamatan Potensi Perpajakan, Kantor Pemeriksaan dan Penyidikan Pajak yang telah dibahas di atas.

d. Manajemen Publik

Administrasi pajak terdiri dari pimpinan, staf, peralatan, pengetahuan, dan sistem yang ada, pada tataran makro pada hakikatnya yaitu manajemen publik yang merupakan pertautan antara manajemen, hukum dan politik. Administrasi pajak yang dilihat pada tataran ini menuntut manajemen *tax*

*bureu* untuk mengelola, menciptakan dan memanfaatkan pengetahuan di antara sumber daya yang ada dengan tujuan untuk mencapai berbagai inovasi, yaitu dengan cara mengubah organisasi yang hierarkis menjadi suatu organisasi pembelajaran (*learning organization*)

### **2.1.7 Kualitas Pelayanan**

Menurut (Supadi, 2009) dalam penelitian (Parama & Rtha, 2016) untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, para aparat harus meningkatkan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan juga dinilai sebagai perbandingan antara harapan yang diinginkan oleh pelanggan dengan penilaian mereka terhadap kinerja aktual dari suatu penyediaan pelayanan. Perasaan puas dari kualitas pelayanan yang baik dapat menumbuhkan motivasi dan kepatuhan dalam membayar pajak sehingga dapat meningkatkan penerimaan negara.

### **2.1.8 Sanksi Denda Pajak**

(Mardiasmo, 2011) menyatakan bahwa sanksi perpajakan yaitu jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undang perpajakan (norma perpajakan) akan ditati/dipatuhi dan dituruti oleh semua wajib pajak. Atau dengan kata lain sanksi perpajakan yaitu alat pencegah (preventif) dengan tujuan tertentu agar Wajib Pajak tidak melanggar norma perpajakan yang telah ditetapkan.

Dalam peraturan perundang-undang yang telah ditentukan terdapat dua macam sanksi, yaitu Sanksi Administrasi dan Sanksi Pidana. Ancaman terhadap pelanggaran suatu norma perpajakan terdapat ancaman hanya administrasi saja,

dan terdapat ancaman dengan sanksi pidana saja, bahkan terdapat ancaman dengan sanksi administrasi dan sanksi pidana.

Berikut ini perbedaan sanksi administrasi dan sanksi pidana:

1) Sanksi administrasi

Merupakan pembayaran kerugian yang diberikan kepada negara, khususnya yang berupa kenaikan dan bunga.

2) Sanksi pidana

Merupakan penderitaan atau siksaan yang merupakan suatu alat terahir atau benteng hukum yang digunakan fiskus dengan tujuan agar norma perpajakan dipatuhi.

Ketentuan yang terdapat dalam undang-undang perpajakan terdapat tiga macam sanksi yaitu:

a. Denda pidana

Berbeda dengan sanksi berupa denda administrasi yang hanya dikenakan atau diancamkan oleh Wajib Pajak yang melanggar ketentuan yang telah ditetapkan dalam peraturan perpajakan, sanksi berupa denda pidana selain dikenakan oleh Wajib Pajak juga terdapat ancaman kepada pejabat pajak atau kepada pihak ketiga yang melakukan pelanggaran norma yang telah ditetapkan. Denda pidana dikenakan kepada tindak pidana yang bersifat kejahatan maupun bersifat pelanggaran.

b. Pidana kurungan

Tindak pidana yang melakukan pelanggaran akan dikenakan ancaman pidana kurungan. Dapat ditujukan kepada Wajib Pajak, dan pihak ketiga.

Karena pidana kurungan diancamkan kepada pelanggar norma , ketentuan tersebut sama dengan yang diancamkan dengan denda pidana lebih itu diganti dengan pidana kurungan selama-lamanya.

c. Pidana Penjara

Pidana penjara sama dengan halnya pidana kurungan. Yaitu hukuman perampasan kemerdekaan. Ancaman pidana penjara diberikan kepada Wajib Pajak yang melakukan kejahatan. Ancaman pidana penjara tidak diajukan kepada pihak ketiga, terdapat kepala pejabat dan kepala Wajib Pajak.

### **2.1.9 Kepatuhan Wajib Pajak**

Menurut (Rahayu, 2017:193) Kepatuhan perpajakan merupakan ketaatan wajib pajak dalam melaksanakan ketaatan perpajakan yang berlaku. Wajib pajak yang patuh adalah wajib pajak yang taat memenuhi kewajiban perpajakan sesuai ketentuan peraturan perundang-undang. Kriteria wajib pajak patuh menurut Menurut (Rahayu, 2017:193) keputusan Menteri Keuangan No.544/KMK.04/2000 yaitu:

1. Tepat waktu dalam menyampaikan SPT untuk semua jenis pajak dalam dua tahun terakhir.
2. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak
3. Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana dibidang perpajakan dalam jangka waktu 10 tahun terakhir

Maka pada prinsipnya kepatuhan wajib pajak merupakan suatu keadaan dimana wajib pajak melaksanakan kewajiban perpajakannya oleh negara sebagai kas negara yang nantinya dana tersebut akan dikontribusikan sebagai pembangunan nasional untuk kesejahteraan dan kemakuran suatu negara. Oleh karena itu penting bagi pemerintah untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak agar wajib pajak patuh melaksanakan kewajibannya untuk membayar pajak suatu negara.

## 2.2 Penelitian Terdahulu

Beberapa hasil penelitian terdahulu digunakan sebagai dasar dan pertimbangan dalam penelitian ini:

**Tabel 2.1** Penelitian Terdahulu

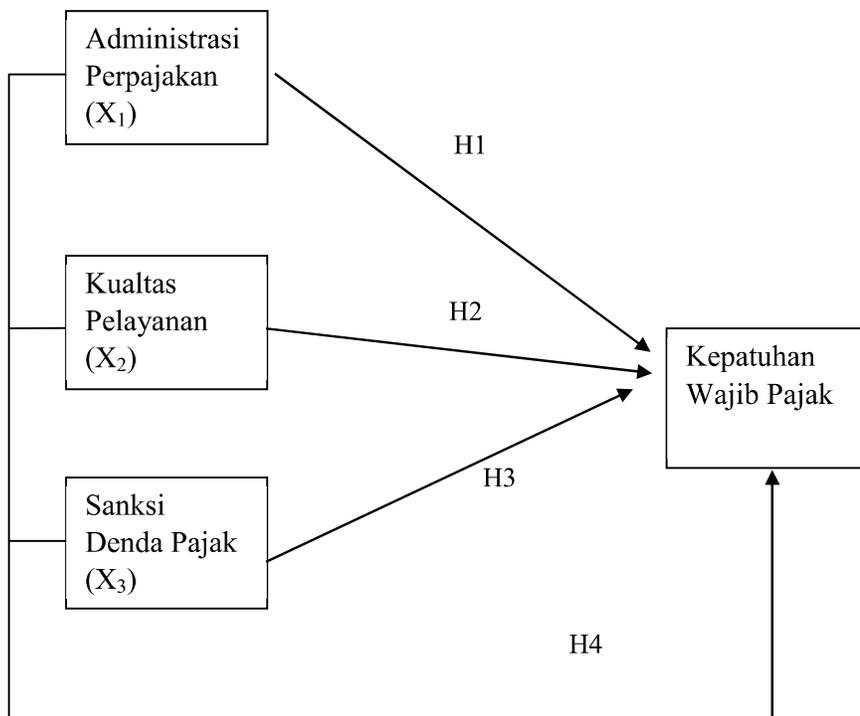
No	Peneliti/ Tahun	Judul	Variabel yang diamati	Hasil
1	Putu Surya Pratiwi dan Ni Luh Supadmi/ 2016 (Pratiwi, 2016)	PENGARUH PEMAHAMAN PERATURAN, ADMINISTRASI, DAN SANKSI PERPAJAKAN PADA KEPATUHAN WAJIB PAJAK HOTEL DI KOTA DENPASAR	Pemahaman Peraturan, Administrasi, dan Sanksi Perpajakan sebagai (X). Kepatuhan Wajib Pajak sebagai (Y)	Hasil yang diperoleh dari hasil penelitian Pemahaman yaitu Peraturan, Administrasi, dan Sanksi Perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak
2	I Putu Indra Pradnya Paramartha dan Ni ketut Rasmini/ 2016 (Parama & Rtha, 2016)	PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PENGETAHUAN DAN SANKSI PERPAJAKAN PADA KEPATUHAN WAJIB PAJAK	Kualitas Pelayanan, Pengetahuan dan Sanksi Perpajakan sebagai (X). Kepatuhan Wajib Pajak Badan sebagai (Y)	Dari hasil penelitian yang diperoleh Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib

		BADAN (STUDI EMPIRIS PADA KPP PRATAMA GIANJAR)		Pajak Badan
3	Kadek Adi Santika/ 2015 (Santika, 2015)	PENGARUH KESADARAN WP, KUALITAS PELAYANAN DAN SANKSI PERPAJAKAN PADA KEPATUAN WP AIR TANAH	Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan dan Sanki Perpajakan sebagai (X). Kepatuhan WP Air Tanah sebagai (Y)	Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan diperoleh kesimpulan kesadaran wajib pajak, kualitas perpajakan dan sanksi perpajakan, berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan wajib pajak air tanah
4	Dewi Kusuma Wardana dan Rumiyyatun/ 2017 (Wardani & Rumiyyatun, 2017)	PENGARUH PENGETAHUAN WAJIB PAJAK, KESADARAN WAJIB PAJAK, SANKSI PAJAK KENDARAAN NERMOTOR, DAN SISTEM SAMSAT DRIVE THRU TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KEDARAAN BERMOTOR (STUDI KASUS WP PKB RODA EMPATDI SAMSAT DRIVE TRHU BANTUL)	Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak kendaraan bermotor, dan Sistem samsat drive thru sebagai (X). Dan Kepatuhan Wajib Pajak sebagai (Y)	Hasil yang diperoleh yaitu Pengetahuan Wajib pajak dan Sanksi pajak tidakberpengaruh signifikan terhadap kepatuhan ajib pajak sedangkan kesadaran wajib pajak dan samsat <i>drive thru</i> berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak
5	Teuku Andre Pranata/ 2017 (Pranata, Hamdi, & Herawati, 2017)	PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, SANKSI DENDA PAJAK DAN KUALITAS PELAYANAN PAJAK TERHADAP	Kesadaran ajib pajak, Sanksi denda pajak dan kualitas pelayanan sebagai (x). Dan kepatuhan ajib pajak sebagai (Y)	Dari hasil analisis yang diperoleh terdapat kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap epatuhan wajib

		KEPATUHAN WAJIB PAJAK		pajak. Dan sanksi denda pajak tidakberpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak
--	--	--------------------------	--	--

### 2.3 Kerangka Pemikiran

Kerangka berfikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah penting (Sugiono:2014:60). Kerangka berfikir yang baik akan menjelaskan secara teoritis peraturan antar variable yang akan diteliti. Jadi secara teoritis perlu dijelaskan antar variableindependen dan depende. Pertautan antar variable tersebut, selanjutnya dirumuskan kedalam bentuk pradigma penelitian.



**Gambar 2.1** Kerangka Berpikir

## **2.4 Hipotesis**

Berdasar variable teori dan peneltian terdahulu yang telah diuraikan oleh penulis, maka hipotesis dalam penelitin ini adalah sebagai berikut:

- H1: Administrasi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Batam
- H2: Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Batam
- H3: Sanksi denda pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Batam.
- H4: Administasi perpajakan, kualitas pelayanan dan sanksi pajak berpengaruh bersama-sama secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di kota Batam

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1 Desain Penelitian.**

Desain penelitian adalah aturan dan prosedur serta teknik dalam merencanakan penelitian yang bertujuan sebagai panduan untuk membangun strategi yang dalam desain penelitian yang dapat digunakan. Salah satu tipe dalam desain penelitian tersebut yaitu penelitian survei. Penelitian survei yaitu penelitian yang dilakukan dengan cara penyusunan daftar pertanyaan yang diajukan oleh responden yang dilakukan untuk mengumpulkan informasi. Dalam penelitian survei digunakan untuk meneliti gejala suatu individu atau perilaku kelompok. Penggalan data dapat melalui kuesioner dan wawancara. Pengumpulan data jika menggunakan kuesioner, dibuat sejumlah pertanyaan untuk diisi oleh responden. Wawancara dapat dilakukan dengan cara tanya jawab secara langsung (Sujarweni, 2015:71).

Dalam penelitian ini penulis menggunakan data primer yaitu dengan menggunakan kuesioner. Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada para responden untuk dijawab (Sujarweni, 2015:94). Untuk memperoleh data melalui kuesioner dibutuhkan jumlah responden yang cukup agar memenuhi validitas dan reliabilitas dengan baik. Oleh karena itu responden dalam penelitian ini diperlukan jumlah yang cukup agar pola yang menggambarkan objek yang diteliti dapat dijelaskan dengan baik. Dengan jumlah responden yang cukup

banyak diharapkan akan lebih mampu memberi gambaran yang lebih baik tentang suatu profit. Karena validitas dan reliabilitas data sangat tergantung pada kejujuran responden maka peneliti juga menggunakan cara lain untuk meningkatkan keabsahan data dengan menyertakan identitas responden (Sujarweni, 2015:72)

### **3.2 Operasional Variabel**

(Chandrarin, 2017:82) Mengatakan variabel merupakan sesuatu atau apapun yang mempunyai nilai dan dapat diukur, baik berwujud (*tangible*) maupun tidak berwujud (*intangible*). Definisi operasional adalah variabel peneliti dimaksudkan untuk memahami arti setiap variabel penelitian sebelum dilakukan analisis, instrument, serta sumber pengukuran berasal dari mana. Dalam penelitian ini ada dua jenis variabel penelitian antara lain: variabel independen dan variabel dependen (Sujarweni, 2015:77)

#### **3.2.1 Variabel Independen**

Menurut (Chandrarin, 2017:83) merupakan variabel yang diduga berpengaruh terhadap variabel dependen dan dikenal juga sebagai variabel pemrediksi (*predictor variable*), atau disebut juga dengan istilah variabel bebas. Dalam penelitian ini terdapat tiga variabel yaitu administrasi perpajakan, kualitas pelayanan pajak, dan sanksi denda pajak.

**Tabel 3.1** Variabel Independen dan Indikatornya

Variabel	Indikator	Skala
Administrasi Perpajakan (Wahyuningsih, 2014:1.11)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Administrasi perpajakan pada SAMSAT, menciptakan pelayanan dan penatausahaan terhadap kewajiban-kewajiban wajib pajak</li> <li>2. Administrasi perpajakan sebagai alat bantu untuk wajib pajak yang bersangkutan dalam memenuhi kewajiban perpajakannya</li> <li>3. Sebagai fungsi pengawasan dengan melakukan koreksi atau pembetulan apabila terjadi penyimpangan</li> <li>4. Menciptakan kejelasan tugas para aparatur pajak sehingga mempermudah wajib pajak dalam membayar keajiban perpajakan</li> <li>5. Administrasi perpajakan pada SAMSAT memberikan pengelolaan dan pelayanan dengan baik</li> </ol>	Skala Likert
Kualitas Pelayanan (Wardani & Rumiyaun, 2017)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bertanggung jawab melaksanakan fungsi pelayanan dan pengawasan</li> <li>2. Menyediakan media informasi pajak untuk memenuhi kebutuhan wajib pajak akan informasi atas peraturan perpajakan dan ketentuan praktis terkait persyaratan dan formulir</li> <li>3. Menyediakan pelayanan dan penanganan komplain dari wajib pajak</li> <li>4. Menggunakan sistem komunikasi dan teknologi inforasi terkini</li> <li>5. Sebagai sarana dan prasarana yang memberikan pelayanan kepada wajib pajak yang baik</li> </ol>	Skala Likert
Sanksi Denda Pajak (Wardani & Rumiyaun, 2017)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sanksi denda pajak diciptakan sebagai sarana agar wajib pajak disiplin dalam melakukan kewajiban pebayaran pajak</li> <li>2. Sanksi denda pajak dikenakan pada wajib pajak yang melanggar tanpa terkecuali</li> <li>3. Sanksi denda pajak diberikan sesuai dengan ketentuan perundang-undang yang berlaku</li> <li>4. Sanksi denda pajak diberikan kepada wajib pajak sesuai dengan keterlambatan pembayaran</li> <li>5. Menurut ketentuan dalam undang-undang perpajakan ada 3 macam sanksi administrasi yaitu denda, bunga kenaikan</li> </ol>	Skala Likert

### 3.2.2 Variabel Dependen

Menurut (Sujarweni, 2015:75) variabel terkait merupakan variabel yang dipengaruhi atau akibat, karena adanya variabel bebas. Variabel dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak (Y).

**Tabel 3.2** Variabel Dependen dan Indikatornya

Variabel	Indikator	Skala
Kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (Wardani & Rumiya, 2017)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memenuhi kewajiban perpajakan sesuai ketentuan perundang-undang yang berlaku</li> <li>2. Membayarkan kewajiban perpajakan tepat pada waktunya</li> <li>3. Wajib pajak memenuhi dan melengkapi persyaratan dalam membayar kewajiban perpajakannya</li> <li>4. Kepatuhan wajib pajak diciptakan untuk pemenuhan kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh pembayar pajak dalam rangka memberikan kontribusi bagi pembangunan negara</li> <li>5. Wajib pajak dapat mengetahui saat jatuh tempo pembayaran kewajiban perpajakan</li> </ol>	Skala Likert

### 3.3 Populasi dan Sampel

#### 3.3.1 Populasi

Menurut (Sujarweni, 2015:80) populasi adalah keseluruhan jumlah yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai karakteristik dan kualitas tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk diteliti dan kemudian ditarik kesimpulannya. Dalam penelitian ini populasi yang diambil yaitu data Wajib Pajak kendaraan Bermotor pada SAMSAT Batam Centre tahun 2017 sebesar 339.382.

### 3.3.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari sejumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang digunakan untuk penelitian. Apabila popuasi besar, peneliti tidak mungkin mengambil semua jumlah populasi untuk penelitian misal karena terbatasnya dana, tenaga, dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populsi itu. Apa yang dipelajari dari sample, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari popuasi harus benar-benar mewakili dan harus valid (Sujarweni, 2015:81). Oleh karena itu agar jumlah sampel yng digunakan proporsional dengan teknik *random sampling* atau acak. Banyanya sampel dihitung dengan menggunakan rumus solvin sebagai berikut:

$$N = \frac{N}{1 + (Nxe^2)}$$

**Rumus 3.1** Slovin

Dimana:

N = Jumlah anggota sampel

N = Jumlah anggota populasi

*e* = Batas toleransi kesalahan (*error tolerance*)

Sehingga, dapat dihitung ukuran sampel dalam penelitian dari populasi 399.382 dengan mengambil tingkat kesalahan (*e*) dalah 10% atau 0,1 , maka responden yang diperoleh dari perhitungan tersebut adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{399.382}{1 + 399.382 \times 0,1^2}$$

$$n = \frac{399.382}{3.994,82}$$

$$n = 99,97$$

Jadi total sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 99,97 dan dibulatkan menjadi 100 responden yang akan mewakili dari seluruh populasi.

### 3.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan cara yang dilakukan peneliti untuk mengungkap atau menjangkau informasi kuantitatif dari responden sesuai lingkup penelitian (Sujarweni, 2015:93). Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu data primer. Data primer dari penelitian ini dilakukan dengan alat bantu kuesioner (angket). Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan instrument kuesioner untuk mengumpulkan data. Instrumen kuesioner penelitian digunakan untuk mengukur nilai variabel yang akan diteliti dengan tujuan menghasilkan data kuantitatif yang akurat. Setiap instrument harus mempunyai skala pengukuran.

**Tabel 3.3** Pengukuran Skala Likets

Jawaban	Skor
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Cukup (C)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

**Sumber:** (Sugiyono, 2014)

### **3.5 Metode Analisis Data**

Analisis data diartikan sebagai upaya data yang sudah tersedia lalu diolah dengan menggunakan statistik serta dapat digunakan untuk menjawab rumusan masalah dalam penelitian. Dengan demikian, teknik analisis data dapat diartikan sebagai cara melaksanakan analisis terhadap data, dengan tujuan mengolah data tersebut untuk menjawab rumusan masalah, mendeskripsikan data, dan membuat indikasi atau menarik kesimpulan tentang karakteristik populasi berdasarkan data yang diperoleh dari sample (Sujarweni, 2015:121). Penelitian ini menggunakan metode analisis data yang dibantu dengan program computer yaitu SPSS versi 25.

#### **3.5.1 Analisis Deskriptif**

Statistik deskriptif digunakan untuk menggambarkan berbagai karakteristik data yang berasal dari suatu sample. Statistik deskriptif ini seperti mean, median, modus presentil, desil, quartile, dalam bentuk analisis angka maupun gambar/diagram (Sujarweni, 2015:123).

Analisis deskriptif dalam penelitian ini bertujuan menyajikan informasi atau mendeskripsikan variabel independen yaitu administrasi perpajakan, kualitas pelayanan pajak dan sanksi denda pajak serta variabel dependen yaitu kepatuhan wajib pajak.

#### **3.5.2 Uji Kualitas Data**

Uji kualitas data dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui apakah kuesioner berkualitas atau tidak. Dalam penelitian ini uji kualitas dilakukan dengan menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas.

### 3.5.2.1 Uji Validitas

Validitas merupakan kemampuan alat ukur atau instrument penelitian dalam mengukur suatu hal yang hendak didapatkan dari penggunaan instrument tersebut, yaitu penelitian yang menggunakan instrument berupa kuesioner yang digunakan untuk melihat seberapa besar kemampuan pertanyaan dapat mengetahui jawaban responden. Semakin tinggi tingkat validitas suatu alat ukur, semakin tepat pula alat ukur tersebut mengukur.

Cara yang dapat digunakan untuk mengetahui homogenitas alat ukur yaitu dengan cara mengkorelasikan nilai pengukuran dengan total nilai. Apabila korelasi tersebut signifikan, maka alat ukur tersebut dapat dikatakan valid. Besarnya angka nilai korelasi pasial dapat diukur dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$r_{ix} = \frac{n\sum ix - (\sum i)(\sum x)}{\sqrt{[(n\sum i^2 - (\sum i)^2)][n\sum x^2 - (\sum x)^2]}}$$

**Rumus 3.2 Uji Validitas**

Keterangan:

$r_{ix}$  = Koefisien korelasi item-item total

I = Skor Item

X = Skor total dari x

N = Banyaknya subjek

Nilai uji akan dibuktikan dengan menggunakan dua uji sisa pada taraf signifikan 0,05 (SPSS akan secara default menggunakan nilai ini). Kriteria diterima dan tidaknya suatu data akan valid atau tidak jika:

- a. Jika  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel (uji dua sisi dengan signifikan 0,05) maka item dapat dinyatakan valid.
- b. Jika  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel (uji dua sisi dengan signifikan 0,05) maka item dinyatakan tidak valid.

### 3.5.2.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas menunjukkan seberapa besar suatu instrument tersebut dapat digunakan sebagai alat pengumpulan data dan dapat dipercaya. Reliabilitas instrument yang semakin tinggi, menghasilkan hasil ukur yang didapatkan semakin reliable (terpercaya). Oleh karena itu semakin reliable suatu instrument, membuat instrument tersebut akan mendapatkan hasil yang sama, jika digunakan seberapa kali mengukur pada objek yang sama. Menurut (Sugiyono, 2016:268), Untuk pengujian biasanya menggunakan batasan tertentu seperti 0,6 dengan kriteria sebagai berikut:

- a. Nilai-nilai Untuk pengujian reliabilitas berasal dari item-item yang valid. Item yang tidak valid tidak dimasukkan dalam uji reliabilitas.
- b. Jika reliabilitas kurang dari 0,6 maka kurang baik, sedangkan 0,7 dapat diterima dan diatas 0,8 berarti baik.

### 3.5.3 Uji Asumsi Klasik

Pengujian model analisis regresi berganda terkait dengan sejumlah asumsi dan harus memenuhi asumsi-asumsi klasik yang mendasari model tersebut. Uji asumsi klasik terdiri dari uji normalitas, uji linieritas, uji multikolinearitas, dan uji heterokedastisitas.

### 3.5.3.1 Uji Normalitas

Uji ini dilakukan untuk mengukur apakah data kita memiliki distribusi normal sehingga dapat dipakai dalam statistik parametrik, jika data tidak berdistribusi normal dapat dipakai statistik non parametrik. Uji normalitas yaitu melakukan perbandingan antara data yang kita miliki dengan data berdistribusi normal yang memiliki mean dan standar deviasi yang sama dengan data kita. Uji normalitas data dapat dilakukan dengan menggunakan uji *Kolmogorov Smirnov* satu arah. Pengambilan kesimpulan untuk menentukan apakah suatu data mengikuti distribusi normal atau tidak adalah dengan menilai nilai signifikannya. Jika signifikan  $> 0,05$  maka variabel berdistribusi normal dan sebaliknya jika signifikan  $< 0,05$  maka variabel tidak berdistribusi normal Ghazali (2005) (Sujarweni, 2015:225)

### 3.5.3.2 Uji Linearitas

Menurut (Priyatno, 2017:95) Uji linearitas digunakan untuk mengetahui linearitas data apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linear atau tidak. Uji linearitas ini digunakan sebagai persyaratan dalam analisis korelasi Pearson atau regresi linear. Pengujian pada SPSS yang menggunakan *Test for Linearity* pada taraf signifikan 0,05. Dengan demikian dua variabel dapat dikatakan mempunyai hubungan yang linear apabila signifikansi (*Deviation for Linearity*) lebih dari 0,05.

### 3.5.3.3 Uji Multikolinieritas

Multikolinieritas berarti ada hubungan linear yang sempurna atau pasti diantara beberapa atau semua variabel yang independen dari model yang ada. Uji

multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan kolerasi antar variabel bebas. Pada model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi kolerasi diantara variabel bebas Ghozali (2005).

Uji multikolinerritas dapat dilihat dari *tolerance value* atau *variance inflation factor* (VIF). Batas dari *tolerance value*  $> 0,1$  atau nilai VIF lebih kecil daru 10 maka tidak terjadi multikolinieritas (Sujarweni, 2015:226)

#### **3.5.3.4 Uji Heteroskedastisitas**

Uji heteroskedastisitas yaitu suatu keadaan dimana varians dan kesalahan pengganggu tidak konstan untuk semua variabel bebas. Jika model regresi tidak terjadi heteroskedastisitas dapat diartikan baik. Uji heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan cara uji Glejser yaitu dengan menguji tingkat signifiknsinya. Pengujin ini dapat dilakukan untuk merespon variabel X sebagai variabel independen dengan nilai *absolut unstandardized* residual regresi sebagai variabel dependent. Apabila hasil uji di atas level signifikan ( $r > 0,05$ ) berarti tidak terjadi heteroskedastisitas dan sebaliknya apabila level di bawah signifikan ( $r < 0,05$ ) berarti terjadi heteroskedastisitas Ghozali (2005) (Sujarweni, 2015:226)

#### **3.5.4 Uji Pengaruh**

Uji pengaruh dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara variabel independen dan variabel dependen. Oleh karena itu untuk mebuiktannya dilakukan dengan menggunakan pengujian analisis regresi linier berganda, uji analisis koefisien determinasi ( $R^2$ ), uji F, dan Uji T.

### 3.5.4.1 Analisis Regresi Linier Berganda

Menurut (Sujarweni, 2015:227) analisis regresi linier berganda bertujuan untuk melihat pengaruh antara variabel independen dan variabel dependen dengan skala pengukuran atau rasio dalam suatu persamaan linier, dalam penelitian ini digunakan analisis linier berganda yang diolah dengan perangkat lunak SPSS Ghozali (2005). Persamaan regresi yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

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

**Rumus 3.3** Regresi Berganda

Keterangan:

Y : Kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor

X<sub>1</sub> : Administrasi perpajakan

X<sub>2</sub> : Kualitas pelayanan pajak

X<sub>3</sub> : Sanksi denda pajak

α : Konstanta

β<sub>1</sub>.... β<sub>3</sub> : Koefisien regresi , e : *Error*

### 3.5.4.2 Analisis Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Koefisien determinasi merupakan suatu ukuran yang penting dalam regresi. Determinasi (R<sup>2</sup>) menggambarkan kemampuan dari variabel dependen tujuannya yaitu untuk menghitung besarnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Nilai R<sup>2</sup> menunjukkan seberapa besar proporsi dari total variasi variabel tidak bebas yang dapat dijelaskan oleh variabel penjelasnya. Semakin tinggi nilai R<sup>2</sup> maka semakin besar proporsi dari tital variasi variabel dependen

yang dapat dijelaskan oleh variabel independen Ghozali (2005) (Sujarweni, 2015:228)

#### **3.5.4.3 Uji Simultan (Uji F)**

Signifikansi model gegresi secara simulta dapat diuji dengan melihat nilai signifikansi di mana jika nilai signifikansi di bawah 0,05 maka variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen. Uji F-statistik dibuktikan untuk membuktikan ada pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen secara simultan dengan kriteria sebagai berikut:

1. Jika  $p < 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima
2. Jika  $p > 0,05$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak (Sujarweni, 2015:228)

#### **3.5.4.4 Uji T (Parsial)**

Menurut (Sujarweni, 2015:238) Uji T (Parsial) padadasarnya bertujuan untuk menunjukkan seberapajauh pengaruh satu variabel independen secara individu dalam menerangkan variabel dependen dan uji T digunakan untuk memperoleh keyakinan tentang dari model regresi dalam memprediksi.

Uji T digunakan untuk menguji apakah variabel administrasi perpajakan (X1), kualitas pelayanan (X2) dan sanksi denda pajak (X3) secara parsial berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (Y)

Kriteria yang digunakan menjadi dasar penerimaan dan penolakan dalam uji T yaitu sebagai berikut:

Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau signifikansi  $< 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  atau signifikansi  $> 0,05$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.

### 3.6 Lokasi dan Jadwal Penelitian

#### 3.6.1 Lokasi penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat peneliti melakukan penelitian serta tempat pengumpulan data. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan penelitian di Kantor Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Kepulauan Riau.

#### 3.6.2 Jadwal Penelitian

**Tabel 3.4** Jadwal Penelitian

No	Tahapan Penelitian	Okt 2018	Nov 2018	Des 2018	Jan 2018	Feb 2018	Mar 2018
1	<b>Pengajuan Proposal</b>						
2	<b>Bimbingan skripsi</b>						
3	<b>Penelitian Lapangan</b>						
4	<b>Pengumpulan data</b>						
5	<b>Pengelolaan data</b>						
6	<b>Penyelesaian laporan penelitian</b>						
7	<b>Ujian skripsi</b>						