

**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 kehadirat 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
HALAMAN SAMPUL DEPAN	i
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR RUMUS	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
 BAB 1 PENDAHULUAN	
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
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
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

DAFTAR PUSTAKA	84
-----------------------------	-----------

DAFTAR TABEL

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

Tabel 4.40 Hasil Uji T	76
Tabel 4.41 Hasil Uji F	77
Tabel 4.42 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	78

DAFTAR GAMBAR

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

DAFTAR RUMUS

	Halaman
Rumus 3.1 Slovin	32
Rumus 3.2 Uji Validitas	35
Rumus 3.3 Regresi Berganda	39
Rumus 4.1 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