

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, SOSIALISASI,
DAN SANKSI TERHADAP KEPATUHAN WAJIB
PAJAK DALAM MEMBAYAR PAJAK
KENDARAAN BERMOTOR DI
KOTA BATAM**

SKRIPSI



**Oleh:
Dorasi Yulidia Nababan
190810139**

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

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, SOSIALISASI,
DAN SANKSI TERHADAP KEPATUHAN WAJIB
PAJAK DALAM MEMBAYAR PAJAK
KENDARAAN BERMOTOR DI
KOTA BATAM**

SKRIPSI

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



**Oleh:
Dorasi Yulidia Nababan
190810139**

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

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Dorasi Yulidia Nababan
NPM : 190810139
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora
Program Studi : Akuntansi

Menyatakan bahwa "SKRIPSI" yang saya buat dengan judul:

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, SOSIALISASI, DAN SANKSI TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KOTA BATAM

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

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

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

Batam, 29 Juli 2023

Yang menyatakan,



Dorasi Yulidia Nababan
190810139

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, SOSIALISASI,
DAN SANKSI TERHADAP KEPATUHAN WAJIB
PAJAK DALAM MEMBAYAR PAJAK
KENDARAAN BERMOTOR DI
KOTA BATAM**

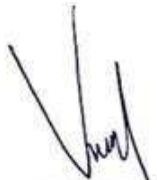
SKRIPSI

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

**Oleh
Dorasi Yulidia Nababan
190810139**

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

Batam, 29 Juli 2023



**Viola Svukrina E. Janros, S.E., M.M.
Pembimbing**



Universitas Putera Batam

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, sosialisasi dan sanksi terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kota Batam. Penelitian ini menggunakan pendekatan statistik deskriptif dan kuantitatif dengan populasi 442.092 Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Batam. Pengambilan sampel dalam penelitian ini yaitu dengan teknik Sampel random sampling menggunakan rumus slovin yang berjumlah 100 responden serta menggunakan kuesioner sebagai instrument pengumpulan data. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan uji analisis data, uji asumsi klasik, uji pengaruh, dan uji hipotesis. Hasil Penelitian ini adalah secara parsial Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Sosialisasi secara parsial berpengaruh terhadap kepatuhan wjaib pajak, dan sanksi secara parsial berpengaruh terhadap ekpatuhan wajib pajak. Kalitas pelayanan, sosialisasi, dan sanksi secara simultan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kata kunci: kualitas pelayanan, sosialisasi, sanksi, kepatuhan wajib pajak

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of service quality, socialization and sanctions on taxpayer compliance in paying motor vehicle taxes in Batam City. This study uses a descriptive and quantitative statistical approach with a population of 442,092 motorized vehicle taxpayers in Batam City. Sampling in this study was by using a random sampling technique using the slovin formula, totaling 100 respondents and using a questionnaire as a data collection instrument. The results of this study are that partially service quality affects taxpayer compliance. Socialization partially affects taxpayer compliance, and sanctions partially affects taxpayer compliance. Quality of service, outreach, and sanctions simultaneously affect taxpayer compliance.

Keywords: service quality, outreach, sanctions, taxpayer compliance

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sosialisasi, Dan Sanksi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Di Kota Batam” yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Program Studi Akuntansi Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati. Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa skripsi ini takkan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Dr. Nur Elfi Husda, S.kom., M.Si. selaku Rektor Universitas Putera Batam.
2. Bapak Dr. Michael J.Rorong. S.T., M.I.Kom. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Putera Batam.
3. Bapak Ronald, B.AF., M.Com. selaku Ketua Program Studi Akuntansi, Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora, Universitas Putera Batam.
4. Ibu Viola Syukrina E Janros, S.E, M.M. selaku pembimbing skripsi yang selalu meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk selalu membimbing penulis.
5. Bapak/Ibu Dosen dan Staff Universitas Putera Batam.
6. Bapak/Ibu penguji yang bersedia untuk menjadi penguji serta memberikan krititk dan saran yang membangun.
7. Teristimewa kepada kedua orang tua yang sangat penulis Sayangi H. Nababan/M. Purba yang selalu memberi dukungan, mengarahkan, mengajari, mendoakan dan mengingatkan penulis untuk cepat menyelesaikan skripsi ini. Terkhusus untuk Kakak penulis Rimma Nababan, Juita Nababan, Marnatha Nababan yang selalu memberikan dukungan baik itu dukungan moril maupun dukungan material

Semoga Tuhan Yang Maha Esa melimpahkan berkat serta rahmat-Nya kepada semua orang yang telah membantu penulis dalam penyelesaian skripsi ini

Batam, 29 Juli 2023



Dorasi Yulidia Nababan



DAFTAR ISI

| | Halaman |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|
| HALAMAN SAMPUL | i |
| HALAMAN JUDUL | ii |
| SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS | Error! Bookmark not defined. |
| HALAMAN PENGESAHAN | Error! Bookmark not defined. |
| ABSTRAK | vi |
| ABSTRACT | vii |
| KATA PENGANTAR | Error! Bookmark not defined. |
| DAFTAR ISI | x |
| DAFTAR GAMBAR | xiii |
| DAFTAR TABEL | xiv |
| DAFTAR RUMUS | xv |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Identifikasi Masalah | 9 |
| 1.3 Batasan Masalah..... | 9 |
| 1.4 Rumusan Masalah | 9 |
| 1.5 Tujuan Penelitian..... | 10 |
| 1.6 Manfaat Penelitian..... | 11 |
| 1.6.1 Manfaat Teoritis | 11 |
| 1.6.2 Manfaat Praktis | 11 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | 14 |
| 2.1 Teori Dasar Penelitian | 14 |
| 2.1.1 Kepatuhan Wajib Pajak | 15 |
| 2.1.2 Kualitas Pelayanan | 18 |
| 2.1.3 Sosialisasi | 20 |
| 2.1.4 Sanksi | 21 |
| 2.2 Penelitian Terdahulu | 23 |
| 2.3 Kerangka Pemikiran | 27 |
| 2.4 Hipotesis | 27 |
| 2.4.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak | 27 |
| 2.4.2 Pengaruh Sosialisasi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak | 28 |
| 2.4.3 Pengaruh Sanksi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak | 29 |
| 2.4.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan,Sosialisasi dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak | 30 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 32 |
| 3.1 Desain Penelitian | 32 |
| 3.2 Operasional Variabel | 33 |
| 3.2.1 Variabel Independen..... | 33 |
| 3.2.1.1 Kualitas Pelayanan (X ₁)..... | 34 |
| 3.2.1.2 Sosialisasi (X ₂) | 34 |
| 3.2.1.3 Sanksi (X ₃) | 35 |

| | | |
|-----------------------------------------|-----------------------------------------------|-----------|
| 3.2.2 | Variabel Dependen | 35 |
| 3.2.2.1 | Kepatuhan Wajib Pajak | 36 |
| 3.3 | Populasi dan Sampel | 36 |
| 3.3.1 | Populasi | 36 |
| 3.3.2 | Sampel | 37 |
| 3.4 | Jenis Dan Sumber Data | 38 |
| 3.4.1 | Jenis Data | 38 |
| 3.4.2 | Sumber Data | 38 |
| 3.5 | Teknik Pengumpulan Data | 38 |
| 3.6 | Teknik Analisis Data | 39 |
| 3.6.1 | Analisis Statistik Deskriptif | 39 |
| 3.6.2 | Uji Kualitas Data | 39 |
| 3.6.2.1 | Uji Validitas Data | 39 |
| 3.6.2.2 | Uji Realibilitas | 39 |
| 3.6.3 | Uji Asumsi Klasik | 40 |
| 3.6.3.1 | Uji Normalitas | 40 |
| 3.6.3.2 | Uji Multikolinearitas | 40 |
| 3.6.3.3 | Uji Heteroskedastisitas | 40 |
| 3.6.4 | Uji Regresi Linear Berganda | 41 |
| 3.6.5 | Uji Hipotesis | 42 |
| 3.6.5.1 | Koefisien <i>Determinasi</i> (R^2) | 42 |
| 3.6.5.2 | Uji Parsial (Uji t) | 42 |
| 3.6.5.3 | Uji Simultan (F) | 43 |
| 3.7 | Lokasi dan Jadwal Penelitian | 44 |
| 3.7.1 | Lokasi Penelitian | 44 |
| 3.7.2 | Jadwal Penelitian | 44 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN..... | | 46 |
| 4.1 | Hasil Penelitian | 46 |
| 4.1.1 | Profil Responden | 46 |
| 4.1.2 | Karakteristik Responden | 46 |
| 4.1.2.1 | Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 46 |
| 4.1.2.2 | Responden Berdasarkan Usia | 47 |
| 4.1.2.3 | Responden Berdasarkan Pendidikan Formal | 47 |
| 4.1.2.4 | Responden Berdasarkan Pekerjaan | 48 |
| 4.1.3 | Analisis Deskriptif | 49 |
| 4.1.4 | Uji Kualitas Data | 50 |
| 4.1.4.1 | Uji Validitas | 50 |
| 4.1.4.2 | Uji Realiabilitas | 51 |
| 4.1.5 | Hasil Uji Asumsi Klasik | 53 |
| 4.1.5.1 | Hasil Uji Normalitas | 53 |
| 4.1.5.2 | Hasil Uji Multikolinearitas | 55 |
| 4.1.5.3 | Hasil Uji Heteroskedastisitas | 56 |
| 4.1.6 | Uji Pengaruh | 57 |
| 4.1.7 | Uji Hipotesis | 59 |

| | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 4.1.7.1 Hasil Uji Determinasi (R^2) | 59 |
| 4.1.7.2 Hasil Uji Parsial (Uji t)..... | 59 |
| 4.1.7.3 Hasil Uji Simultan (F) | 61 |
| 4.2 Pembahasan | 62 |
| 4.2.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak | 62 |
| 4.2.2 Pengaruh Sosialisasi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak | 63 |
| 4.2.3 Pengaruh Sanksi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak | 64 |
| 4.2.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sosialisasi, dan Sanksi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak | 64 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN | 67 |
| 5.1 Kesimpulan..... | 67 |
| 5.2 Saran..... | 67 |
| DAFTAR PUSTAKA | 70 |
| LAMPIRAN..... | 75 |
| Lampiran 1. Pendukung Penelitian | 75 |
| Lampiran 2. Daftar Riwayat Hidup..... | 109 |
| Lampiran 3. Surat Keterangan Izin Penelitian | 110 |

DAFTAR GAMBAR

| | Halaman |
|--------------------------------------------------------------|---------|
| Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran | 27 |
| Gambar 3.1 Desain Penelitian | 33 |
| Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas Grafik Histogram..... | 54 |
| Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas P-P Plot..... | 54 |
| Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskedastitas..... | 57 |

DAFTAR TABEL

| | Halaman |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| Tabel 1.1 Jumlah Kendaraan Bermotor, Jumlah Penerimaan dan Jumlah Tunggakan PKB pada Samsat Kota Batam Tahun 2018 - 2022..... | 3 |
| Tabel 3.1 Jadwal Penelitian..... | 44 |
| Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 46 |
| Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Usia..... | 47 |
| Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Pendidikan Formal..... | 47 |
| Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Pekerjaan | 48 |
| Tabel 4.5 Hasil Analisis Deskriptif..... | 49 |
| Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Kepatuhan Wajib Pajak..... | 50 |
| Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X1)..... | 50 |
| Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Sosialisasi (X2)..... | 51 |
| Tabel 4.9 Hasil uji Validitas Sanksi (X3)..... | 51 |
| Tabel 4.10 Uji Realibilitas Variabel Kualitas Pelayanan | 52 |
| Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas Sosialisasi | 52 |
| Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas Sanksi..... | 52 |
| Tabel 4.13 Hasil Uji Realibilitas Kepatuhan Wajib Pajak | 53 |
| Tabel 4.14 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov Smirnov | 55 |
| Tabel 4.15 Hasil Uji Multikolinearitas..... | 56 |
| Tabel 4.16 Hasil Uji Regresi Linear Berganda | 57 |
| Tabel 4.17 Hasil Uji determinasi (R ²) | 59 |
| Tabel 4.18 Hasil Uji Parsial..... | 60 |
| Tabel 4.19 Hasil Uji Simultan (F) | 61 |

DAFTAR RUMUS

| | Halaman |
|---------------------------------------------------------|---------|
| Rumus 3.1 Rumus Slovin..... | 37 |
| Rumus 3.2 Analisis Regresi Linier Berganda | 41 |
| Rumus 3.3 Rumus t hitung..... | 42 |
| Rumus 3.4 Rumus Fhitung..... | 43 |



Universitas Putera Batam

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di Indonesia pemerintah terus berusaha untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat dengan beberapa cara dan teknik yang dilakukan, seperti membangun infrastruktur, sarana dan prasarana di berbagai daerah. Indonesia merupakan satu negara yang sangat berpedoman dengan UUD 1945, yang mana di dalamnya untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat. Untuk mencapai kesejahteraan rakyat tersebut, pemerintah melakukan berbagai program, dan untuk melaksanakan program tersebut dibutuhkan Sumber Dana yang lumayan besar. Adapun sumber pendapatan dana di Indonesia pada umumnya berasal dari 2 sumber, yaitu PNB (Penerimaan Negara Bukan Pajak) dan pajak. Pendapatan yang bersumber dari pajak dapat digunakan oleh pemerintah untuk melengkapi Infrastruktur yang dibutuhkan oleh rakyatnya. Pajak dapat diklasifikasikan menjadi 2 bagian yaitu pajak daerah dan pajak Pusat. Pajak adalah suatu penopang pendapatan nasional yang dapat menyumbang sekitar 70% dari keseluruhan penerimaan negara dan mempunyai peranan Vital bagi Negara (Yanti 2018). Apabila semakin tinggi pajak yang diterima oleh pemerintah, maka akan semakin tinggi juga peluang sarana dan prasarana dibangun.

Menurut PP No.10 Tahun 2021 terkait Pajak Daerah dan Retribusi Daerah menyebutkan bahwa ada lima jenis pajak daerah, di antaranya yaitu Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, Pajak Bahan Bakar

Kendaraan Bermotor, Pajak Air Permukaan, dan Pajak Rokok (Fudika et al. 2021). Dari berbagai jenis pajak daerah, salah satu pajak yang memberikan kontribusi signifikan bagi penerimaan daerah adalah Pajak Kendaraan bermotor (Dian 2022).

Pajak Kendaraan Bermotor adalah bagian sumber pendapatan suatu Daerah. Pajak kendaraan bermotor (PKB) adalah pajak yang dipungut atas kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor (Juliantari and dkk 2021). Pajak Kendaraan Bermotor biasanya dibayar dimuka dan akan dikenakan kembali untuk masa 12 bulan atau 1 tahun ke depan. Pajak kendaraan bermotor merupakan salah satu sumber pendapatan negara yang cukup besar terhadap pendapatan suatu daerah. Oleh sebab itu, perlu dilakukan optimalisasi dari penerimaan pajak kendaraan bermotor (PKB) melalui berbagai upaya yang dapat meningkatkan jumlah penerimaan dari sumber pendapatan ini. Banyak masyarakat yang memiliki dan menggunakan kendaraan bermotor namun belum dapat dipastikan hal itu akan meningkatkan pendapatan daerah jika tidak didukung dengan faktor-faktor kesadaran dan kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor. Apabila masyarakat sudah memiliki kesadaran, maka membayar pajak akan dilakukan secara sukarela dan dianggap sebagai kewajiban bukan karena satu keterpaksaan.

Semakin banyak kendaraan bermotor, maka akan semakin tinggi juga pendapatan pemerintah yang bersumber dari pajak. Tingginya penghasilan dari pajak tergantung dari kepatuhan wajib pajak untuk membayar pajaknya. Pada kepatuhan terhadap wajib pajak adalah keadaan dimana masyarakat memenuhi kewajibannya untuk membayar pajak. Ketika wajib pajak membayar

kewajibannya dapat meningkatkan penerimaan pendapatan dan perekonomian negara (Iglesias 2021). Pemenuhan kebutuhan wajib pajak merupakan faktor penting untuk menaikkan pajak, maka perlu diketahui motivasi dari faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak khususnya dalam pembayaran pajak daerah (Ruky, Putra, and Mansur 2018). Kepatuhan wajib pajak yaitu apabila wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya dan menggunakan hak perpajakannya secara tepat dan benar sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku (Madjodjo and Baharuddin 2022). Kepatuhan wajib pajak yaitu wajib pajak membayar pajak kendaraannya dalam kurun waktu 1 kali setahun sesuai dengan tarif yang ditentukan, tidak mempunyai denda. Seorang wajib pajak yang patuh membayar pajaknya otomatis akan mempengaruhi jumlah penghasilan satu daerah. Dalam hal demikian dapat dilihat dari sumber data yang didapat dari kantor Samsat kota Batam tahun 2018-2022 yang disajikan dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 1.1 Jumlah Kendaraan Bermotor, Jumlah Penerimaan dan Jumlah Tunggakan PKB pada Samsat Kota Batam Tahun 2018 - 2022

| Periode | Kendaraan Bermotor | Penerimaan | Tunggakan |
|----------------|---------------------------|-------------------|------------------|
| 2018 | 327.110 | 241.536 | 85.574 |
| 2019 | 361.840 | 249.372 | 112.468 |
| 2020 | 382.518 | 224.648 | 157.870 |
| 2021 | 408.460 | 248.263 | 160.197 |
| 2022 | 442.092 | 262.790 | 179.302 |

Sumber :Bapenda, 2023

Dari informasi di atas, kita dapat mengartikan bahwasannya jumlah dari pajak yang telah diterima selama 5 tahun terakhir ini mengalami adanya perubahan setiap tahunnya. Pada tahun 2018 jumlah kendaraan bermotor di Kota Batam sebanyak 327.110 unit, dengan jumlah tunggakan sebanyak 85.574 unit.

Pada tahun 2019 jumlah kendaraan bermotor di Kota Batam sebanyak 361.840 unit, dengan jumlah tunggakan sebesar 112.468 unit. Pada tahun 2020 jumlah kendaraan di kota Batam Sebanyak 382.518 unit, dengan jumlah tunggakan sebesar 157.870 unit. Pada tahun 2021 jumlah kendaraan bermotor di kota Batam sebanyak 408.460 unit, dengan jumlah tunggakan sebesar 160.197 unit. Pada tahun 2022 jumlah kendaraan bermotor di kota Batam sebanyak 442.092 unit, dengan jumlah tunggakan sebanyak 179.302 unit. Hal ini secara umum disebabkan oleh banyaknya wajib pajak yang memiliki motor tetapi stnk motor tersebut tidak atas nama wajib pajak tersebut. Sementara, untuk membayar pajak motor tersebut petugas pajak meminta KTP orang yang sesuai dengan nama stnk tersebut, hal itu mengakibatkan wajib pajak malas dengan pelayanan petugas pajak karena merasa dipersulit.

Wajib pajak merasa kurang puas dengan kualitas pelayanan yang didapatkan. Selain itu, hal itu juga disebabkan oleh banyaknya kendaraan bermotor di Kota Batam masih dalam keadaan Kredit, sehingga wajib pajak lebih mementingkan kredit motornya daripada membaya pajaknya. Selain itu, minimnya kepatuhan wajib pajak juga disebabkan oleh wajib pajak yang kurang paham tentang perpajakan, sehingga sebaiknya diadakan sosialisasi yang jelas yang bertujuan untuk menjelaskan tentang pajak. Sanksi pajak yang kurang tegas juga adalah salah satu penyebab minimnya kepatuhan wajib pajak di kota Batam. Sanksi pajak yang hanya berupa sanksi Administrasi membuat wajib pajak sepele dengan kewajibannya. Bahkan masih sering dijumpai di kota Batam adanya pemutihan. Wajib pajak menunggak pajaknya beberapa tahun dan ketika ada kesempatan

untuk pemutihan, wajib pajak menggunakan waktu itu untuk bebas dari denda pajaknya. Hal itu tentu akan membuat wajib pajak malas untuk membayar kewajibannya, karena mereka sudah tau akan ada program pemutihan. Seperti yang tertulis dalam berita bahwa bulan juli 2023 pemerintah kota Batam akan mengadakan pemutihan pajak kendaraan Bermotor (Anita 2023)

Salah satu langkah untuk meningkatkan kepatuhan terhadap kewajiban wajib pajak adalah dengan memberikan pelayanan yang berkualitas kepada wajib pajak. Kualitas pelayanan merupakan sesuatu yang sangat penting untuk meningkatkan kualitas, kenyamanan dan kinerja suatu perusahaan (Gusti et al. 2019). Kualitas pelayanan perpajakan merupakan satu hal yang dapat meningkatkan minat wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Petugas pajak yang berkualitas adalah petugas pajak yang memberikan informasi yang akurat tentang hal-hal yang berkaitan dengan pajak dan tata cara perhitungannya serta tidak melakukan penggelapan pajak ataupun tindakan lain yang tidak sesuai dengan peraturan dan SOP yang berlaku (Sulistyowati, Ferdian, and Girsang 2021). Layanan yang berkualitas tentu dapat memuaskan wajib pajak dan tetap padapedoman standar layanan yang mampu ditagih dan berkelanjutan ,serta mendorong bagi wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya.

Selain daripada itu, sosialisasi dalam hal perpajakan harus dilakukan untuk meningkatkan pemenuhan kewajiban wajib pajak. Sosialisasi Perpajakan bertujuan untuk berbagi dan memberitahukan informasi yang baik dan benar agar wajib pajak memahami dan mengetahui betapa pentingnya untuk membayar pajak guna untuk meningkatkan penghasilan negara dan pada akhirnya akan

meningkatkan tanggung jawab wajib pajak. Kesadaran dan kepatuhan wajib pajak perlu ditingkatkan dengan adanya sosialisasi pajak, akan tetapi kegiatan sosial harus dilakukan secara efektif dan dilakukan dengan menggunakan saluran media lain yang lebih dikenal oleh masyarakat. (Juliantari¹, Sudiartana², and Dicriyani 2021)

Dalam rangka menciptakan keteraturan dan ketertiban dalam perpajakan, ditetapkan denda pajak bagi pelanggar pajak. Sanksi pajak adalah suatu tindakan yang dikenakan kepada wajib pajak yang melakukan pelanggaran baik sengaja maupun tidak sengaja (Apriliyani 2022). Sanksi tersebut juga menjadi dasar bagi pemerintah untuk mengidentifikasi wajib pajak yang melanggar peraturan, yang artinya pelanggaran kewajiban perpajakan dapat menimbulkan akibat hukum, serta sanksi yang berupa sanksi administrasi serta hukuman pajak karena wajib pajak tidak memenuhi kewajibannya. Banyak wajib pajak yang membayar pajaknya selama 5 tahun sekaligus, bahkan tidak membayar pajak sama sekali karena tidak ada konsekuensi pajak yang menyebabkan wajib pajak menyepelkan kewajiban pajaknya. Saat ini sanksi pajak sudah berlaku di kota Batam meskipun pemerintah masih kurang tegas dalam memberikan sanksi kepada wajib pajak yang tidak membayar pajaknya sehingga wajib pajak tidak terlalu merasa jera dengan adanya sanksi yang diberikan. Sanksi yang sering dijumpai yaitu Sanksi Administrasi .Untuk nominal dari sanksi Administrasi sendiri tergantung berapa lama tunggakan dan jenis kendaraannya. Sedangkan untuk sanksi berupa hukuman pajak masih sangat jarang dijumpai di Kota Batam.

Kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kewajibannya tentu dapat memberi kemudahan pemerintah daerah untuk melakukan berbagai program. Namun pada kenyataannya, banyak wajib pajak di Indonesia masih banyak yang malas dan bahkan tidak terlalu memperhatikan untuk membayar pajak. Masyarakat seolah olah tidak percaya dengan lembaga pajak yang ada di negeri ini. Oleh sebab itu, pemungutan penerimaan pajak ini perlu dioptimalkan seefektif mungkin.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh (Rahmatika and Salim 2021) yang menyatakan bahwa Sosialisasi berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Dari penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa sosialisasi berhubungan dengan Kepatuhan Wajib Pajak. Sosialisasi yang efektif tentu akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Dengan adanya Sosialisasi yang efektif, hal itu dapat menambah pengetahuan Wajib Pajak tentang perpajakan. Untuk saat ini, Sosialisasi Pajak di Kota Batam masih jarang dilaksanakan oleh petugas pajak.

Menurut penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Efriyenty 2019) bahwa sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Dari hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa Sanksi Pajak berhubungan dengan Kepatuhan Wajib pajak. Hal ini berarti bahwa Wajib pajak ingin menghindari sanksi yang diberikan seperti sanksi administrasi, oleh sebab itu untuk menghindari sanksi administrasi maka wajib pajak membayar kewajiban sesuai dengan peraturan perpajakan yang berlaku dan tepat pada waktunya.

Menurut penelitian (Juliantari and dkk 2021) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam

membayar pajak kendaraan bermotornya. Sementara sosialisasi dan sanksi disimpulkan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotornya. Sosialisasi perpajakan berarti memberikan sejumlah informasi tentang perpajakan yang disampaikan oleh pemerintah ataupun DJP. Dengan adanya sosialisasi perpajakan, wajib pajak bisa mendapatkan banyak informasi tentang hal hal penting yang berkaitan dengan pajak seperti tata cara untuk melakukan pembayaran pajak. Tingginya informasi yang diterima oleh wajib pajak perlahan lahan dapat mengubah pikiran wajib pajak ke arah yang positif. Pada penelitian tersebut juga disimpulkan bahwa sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotornya. Sanksi pajak adalah bagian dari upaya yang dilakukan dengan tujuan mencegah tunggakan pembayaran PKB. Sanksi pajak yang telah diterapkan secara ketat pada wajib pajak dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak untuk membayar pajak. Dengan adanya sanksi pajak yang berlaku dapat memberikan dampak sebagai pencegah bagi wajib pajak yang tidak patuh dalam membayar kewajibannya.

Berdasarkan perbedaan dari beberapa hasil penelitian di atas, dan juga saat ini di Kota Batam semakin banyak yang mempunyai kendaraan Bermotor, namun sering juga dijumpai para wajib pajak belum taat untuk melakukan pembayaran pajak Kendaraan Bermotor. Oleh sebab itulah, penulis membuat keputusan untuk melaksanakan Penelitian berjudul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, SOSIALISASI, DAN SANKSI TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KOTA BATAM”**

1.2 Identifikasi Masalah

Dari uraian latar belakang di atas, maka penulis mengidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Banyaknya masyarakat yang sudah mempunyai kendaraan bermotor, tetapi banyak yang tidak membayar pajaknya
2. Banyak wajib pajak yang belum paham tentang perpajakan kendaraan bermotor
3. Adanya pemutihan pajak yang diberikan oleh pemerintah kepada wajib pajak yang mengakibatkan wajib pajak tidak patuh dalam membayar pajak

1.3 Batasan Masalah

Dari uraian latar belakang dan identifikasi masalah di atas, maka penulis menemukan batasan masalah agar mengarah pada tujuan yang akan dicapai yaitu sebagai berikut:

1. Variabel Independen pada penelitian yang dilakukan adalah kualitas pelayanan, sosialisasi, dan sanksi
2. Variabel Dependen pada penelitian ini adalah Kepatuhan wajib pajak
3. Objek pada penelitian yaitu wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Kota Batam dari tahun 2018-2022.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan Latar Belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor?
2. Bagaimana pengaruh sosialisasi terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor?
3. Bagaimana pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor?
4. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan, sosialisasi, dan sanksi secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan dari rumusan masalah yang diuraikan di atas, adapun tujuan dari penelitian adalah sebagai berikut:

1. Untuk lebih dalam mengetahui dan memperoleh bukti pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam hal membayar pajak kendaraan bermotor di Kota Batam
2. Menambah pengetahuan dan memperoleh bukti pengaruh sosialisasi terhadap kepatuhan wajib pajak dalam hal membayar pajak kendaraan bermotor di Kota Batam
3. Berguna untuk mengetahui dan memperoleh bukti pengaruh sanksi terhadap kepatuhan wajib pajak dalam hal membayar pajak kendaraan bermotor di Kota Batam

4. Berguna untuk mengetahui dan memperoleh bukti pengaruh kualitas pelayanan, sosialisasi dan sanksi secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di kota Batam.

1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian adalah untuk meningkatkan pemahaman pembaca dan merupakan hasil tercapainya tujuan dari penelitian. Oleh sebab itu, adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1.6.1 Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis adalah memberikan sejumlah informasi bagi peneliti mengenai definisi dari kualitas pelayanan, sosialisasi, sanksi dan pengaruhnya terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

1.6.2 Manfaat Praktis

1. Penulis

Hasil dari penelitian ini berperan sangat penting dan memiliki manfaat, khususnya bagi penulis yaitu untuk mendapatkan pengetahuan serta pemahaman yang lebih dalam tentang pengaruh kualitas pelayanan, sosialisasi, dan sanksi terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor khususnya di Kota Batam.

2. Bagi Universitas Putera Batam

Hasil dari penelitian ini dapat digunakan sebagai panduan referensi yang sama yang dapat membantu mahasiswa lain untuk penelitian selanjutnya

dan bermanfaat sebagai penunjang untuk meningkatkan nilai Universitas Putera Batam khususnya program Studi Akuntansi.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Manfaat penelitian ini untuk peneliti lain adalah sebagai bahan referensi untuk melakukan penelitian di masa yang akan datang yang ada hubungannya dengan variabel yang diteliti.

4. Bagi Kantor Samsat

Adapun manfaat dari penelitian ini bagi kantor samsat adalah penelitian diharapkan mampu memberikan sejumlah Informasi, masukan dan rekomendasi untuk evaluasi bagi pihak samsat Batam Center dalam rangka untuk meningkatkan kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor di bidang pengurusan surat kendaraan bermotor



Universitas Putera Batam

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Teori Dasar Penelitian

Teori kepatuhan (Compliance Theory) dicetuskan oleh Stanley Milgram (1963). Teori ini menjelaskan tentang keadaan seseorang untuk taat terhadap suatu perintah atau aturan yang sudah ditetapkan. Kepatuhan berfokus pada etika dan moral yang dimiliki oleh wajib pajak yang merupakan faktor untuk mempengaruhi wajib pajak dalam membayar kewajiban. Teori kepatuhan yang dapat membuat individu lebih taat pada satu aturan yang berlaku, sama dengan wajib pajak yang berusaha untuk lebih taat terhadap peraturan perpajakanyang berlaku. Pajak selain sebagai kewajiban, juga sangat berguna terhadap kepribadian wajib pajak itu sendiri.

Teori kepatuhan dapat memotivasi seseorang untuk lebih patuh terhadap peraturan yang berlaku, begitu juga dengan wajib pajak yang berusaha untuk mematuhi kewajibannya dengan cara membayar pajak secara tepat waktu sesuai dengan nominal yang ditentukan. Pajak yang Dibayar oleh masyarakat dengan tepat waktu akan menguntungkan bagi wajib pajak itu sendiri karena hal itu tidak akan dikenakan sanksi akibat keterlambatan membayar pajak dan hal itu juga dapat membantu pemerintah untuk memenuhi kewajibannya untuk meningkatkan pembangunan infrastruktur, sarana dan prasarana yang mendukung untuk pelayanan publik (Puteri dkk., 2019).

2.1.1 Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak dapat di definisikan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya (Mahdani & Ismatullah, 2021). Menurut Ramadhan & Binawati, (2020) kepatuhan wajib pajak adalah pemenuhan pembayaran kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh pembayar pajak dalam rangka untuk memberikan kontribusi bagi pembangunan daerah yang diharapkan di dalam pemenuhannya diberikan secara sukarela. Sedangkan menurut Keputusan Menteri Keuangan No.544/KMK.04/2000 kepatuhan perpajakan ialah urusan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakan sesuai dengan undang-undangan, peraturan dan aturan perpajakan yang berlaku di negara tersebut (Puteri dkk., 2019). Berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan No.544/KMK.04/2000 bahwa kriteria kepatuhan wajib pajak adalah :

1. Tepat waktu untuk menyampaikan SPT untuk semua jenis pajak setiap tahunnya dalam tahun terakhir.
2. Tidak memiliki tunggakan pajak untuk semua jenis pajak kecuali sudah mendapatkan izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak.
3. Tidak pernah dijatuhi sanksi hukuman penjara karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan dalam jangka waktu 10 tahun terakhir.
4. Dalam rentang waktu 2 tahun pajak terakhir, wajib pajak yang menyelenggarakan pembukuan dan pernah dilakukan koreksi pada pemeriksaan yang terakhir untuk setiap jenis pajak yang terutang paling banyak 5%.

5. Wajib pajak yang dilaporkan keuangan untuk 2 tahun terakhir diaudit oleh akuntan publik dengan pendapat wajar tanpa pengecualian atau dapat dengan pengecualian sepanjang tidak mempengaruhi laba/rugi fiskal (Puteri dkk., 2019).

Dari penjelasan di atas maka dapat disimpulkan bahwa kepatuhan wajib pajak adalah penyetoran sebuah kewajiban perpajakan yang harus dilunasi oleh wajib pajak terhadap pajak terutangya sesuai dengan ketentuan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pajak ialah tagihan yang harus dibayar sebagai kontribusi kepada negara (dapat dipaksakan) yang harus dibayarkan oleh wajib pajak sesuai dengan peratran perundang undangan yang berlaku dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung yang tujuannya digunkana untuk membiayai pengeluaran negara (Janros1 2017). Pajak ialah iuran wajib yang harus dibayarkan oleh wajib pajak kepada Negara guna untuk menghasilkan pendapatan Negara dalam rangka pemenuhan kebutuhan Negara. Pajak adalah pembayaran yang dikenakan oleh undang undang dan terutang oleh masyarakat kepada pemerintah,setelah itu pendapatannya digunakan untuk membiayai pembangunan pemerintah (Pratama 2021). Pajak memegang peranan yang snagat penting sebagai bagian dari penerimaan negara yang menjamin semakin banyak pembangunan dan pengeluaran negara (Yanti 2018). Oleh karena itu,segala kemungkinan pajak dan penerimaan pajak harus disiapkan secara optimal oleh para administrator pajak yang berkompeten (Puteri, Syofyan, and Mulyani 2019).

Ada beberapa unsur yang terdapat dalam pengertian pajak diuraikan sebagai berikut:

1. Bentuk iuran rakyat kepada negara.
2. Dipungut berdasarkan pedoman Undang-Undang yang telah ditetapkan.
3. Pajak dapat dipaksakan.
4. Tidak menerima atau memperoleh imbalan secara langsung.
5. Dipergunakan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum pemerintah.

Adapun ciri ciri pajak yaitu sebagai berikut:

1. Pajak dipungut berdasarkan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan serta aturan pelaksanaannya
2. Dalam membayar pajak tidak dapat ditunjukkan adanya imbalan individual oleh pemerintah.
3. Pajak dipungut oleh Negara baik oleh pemerintah pusat maupun Daerah.
4. Pajak digunakan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum pemerintah.

Pajak kendaraan bermotor merupakan satu sumber pendapatan pajak yang mempengaruhi tingkat pendapatan suatu daerah. Oleh sebab itu, perolehan PKB diperlukan secara optimal, melalui tingkat kepatuhan wajib pajak yang tinggi atas kewajibannya untuk membayar pajak. Menurut UU No 28 Pasal 4 Aturan Hukum Pajak Kendaraan Bermotor bersifat obyektif. Adapun objek yang berkaitan dari Pajak Kendaraan Bermotor merupakan kepemilikan ataupun penguasaan kendaraan bermotor, termasuk kepemilikan penguasaan kendaraan bermotor. Sedangkan Subjek dari Pajak Kendaraan Bermotor yaitu orang pribadi atau badan

yang memiliki atau menguasai kendaraan bermotor, sekaligus menjadi wajib pajak.

Adapun yang bertanggung jawab atas pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor :

1. Untuk orang pribadi adalah orang yang bersangkutan, kuasa atau ahli warisnya.
2. Untuk Badan adalah pengurus atau kuasanya.

Adapun indikator kepatuhan wajib pajak menurut (James A.F Stoner, 2022) adalah sebagai berikut :

1. Kedisiplinan melunasi pajak.
2. Tingkat pengetahuan pada pajak.
3. Sosialisasi perihal pajak
4. Sosialisasi perihal sanksi administrasi pajak
5. Wajib Pajak paham dan berupaya memahami
6. Undang-Undang perpajakan
7. Patuh pada pajak

2.1.2 Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan tingkat kepuasan yang diperoleh oleh wajib pajak atau pelanggan. Dengan adanya kualitas pajak yang baik, maka hal itu dapat meningkatkan kepuasan dari konsumen (Agustin & Putra 2022). Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai tingkat kepuasan bagi wajib pajak yang mempunyai Kendaraan Bermotor. Tingkat Kepuasan tersebut bisa dilihat dari perbandingan jenis pelayanan yang diberikan oleh lembaga pemerintah kepada

Wajib Pajak tersebut. Kualitas pelayanan yang sangat baik, tentu akan bisa menaikkan tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar Kendaraan Wajib pajak.

Kualitas pelayanan ini dapat diartikan sebagai tingkat kepuasan tamu atau konsumen. Sedangkan tingkat kepuasan tamu ini sendiri dapat ditemukan melalui perbandingan atas jenis dari pelayanan yang nyata diterima oleh konsumen dengan suatu jenis pelayanan yang sangat diharapkan oleh konsumen. Adapun jenis kualitas pelayanan yang dikatakan baik yaitu jenis pelayanan yang dapat diunggulkan dan sesuai terhadap pelayanan yang diharapkan oleh konsumen. Pelayanan yang berkualitas harus dapat memberikan 4K, yaitu keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum.

Pelayanan yang berkualitas dapat diukur dengan kemampuan memberikan suatu pelayanan yang sangat memuaskan, dan memberikan servis dengan tanggapan, kesopanan, kemampuan dan sikap dapat dipercaya yang dimiliki oleh pihak aparat pajak (Masita, 2019). Kualitas pelayanan merupakan sesuatu yang sangat penting untuk meningkatkan kualitas, kenyamanan dan kinerja suatu lembaga atau instansi. Maka dari itu kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah dalam hal ini adalah kantor Samsat harus selalu diperbaiki dan tingkatkan agar para wajib pajak memenuhi kewajiban pajak mereka yang tentunya akan meningkatkan penerimaan kas negara .

Adapun indikator kualitas pelayanan menurut (James A.F Stoner, 2022) adalah sebagai berikut:

1. Fiskus diharapkan memiliki kompetensi skill (kemampuan), knowledge (pengetahuan), experience (pengalaman) dalam hal kebijakan perpajakan.
2. Fiskus memiliki motivasi tinggi sebagai pelayan publik.
3. Perluasan Tempat Pelayanan Terpadu (TPT).

2.1.3 Sosialisasi

Menurut (Meifari 2020) sosialisasi adalah suatu cara yang dilaksanakan guna untuk sebagai pemberi pengertian dan informasi akurat yang diberikan kepada masyarakat luas pada umumnya dan pada wajib pajak berfokus tentang segala informasi yang berkaitan dengan perpajakan. Apabila Sosialisasi sering dilaksanakan, maka hal itu akan dapat meningkatkan pengetahuan masyarakat tentang pajak dan juga peraturan Perpajakan yang berlaku sesuai dengan aturan UU. Semakin masyarakat mengetahui tentang pajak, maka secara otomatis mereka juga akan paham apa yang harus mereka lakukan untuk mematuhi Perpajakan yang berlaku.

Secara umum ada 2 cara sosialisasi yang biasa dilaksanakan

1. Sosialisasi secara langsung

Sosialisasi secara umum adalah sosialisasi yang dilaksanakan oleh pihak yang berwenang dengan cara bertatap muka secara langsung kepada masyarakat ataupun wajib pajak

2. Sosialisasi secara tidak langsung

Sosialisasi secara tidak langsung adalah sosialisasi yang dilakukan oleh pihak yang berwenang kepada wajib pajak, namun tidak bertemu secara langsung dan tidak berinteraksi secara langsung. Contoh dari sosialisasi

secara tidak langsung seperti sosialisasi yang dilakukan melalui Media sosial.

Adapun beberapa indikator sosialisasi menurut (James A.F Stoner, 2022) adalah sebagai berikut :

1. Tata cara Sosialisasi, sosialisasi perpajakan yang diadakan harus selaras dengan peraturan dan tatacara pajak yang berlaku.
2. Frekuensi Sosialisasi, dimana sosialisasi pajak harus dilakukan secara teratur sebab peraturan dan tatacara pembayaran pajak biasanya mengalami transformasi.
3. Kejelasan Sosialisasi Pajak.
4. Pengetahuan Perpajakan dimana sosialisasi perpajakan bermaksud untuk memberikan maklumat pada wajib pajak.

2.1.4 Sanksi

Sanksi merupakan suatu tindakan yang diberikan kepada individu karena tidak mematuhi dan menaati peraturan yang ada. Sanksi pajak biasa diberikan kepada wajib pajak yang mengabaikan dan tidak membayar Pajak Kendaraan Bermotor yang seharusnya dibayar sesuai dengan ketentuan Undang Undang. Sanksi pajak dibuat untuk mengarahkan wajib pajak supaya mematuhi dan taat untuk melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotornya tepat pada waktu yang ditentukan. Oleh sebab itu, setiap wajib pajak harus mengetahui dan memahami sanksi pajak bagi setiap wajib pajak yang tidak mematuhi peraturan pajak yang berlaku.

Sanksi terhadap perpajakan begitu penting untuk dibuat dan diterapkan. Kemudian itu wajib pajak juga mampu untuk mengetahui manfaat dari aspek pajak tersebut dan juga memahami sanksi-sanksi yang akan mereka terima apabila melanggar peraturan perundang-undangan perpajakan. Wajib pajak harus mengetahui manfaat dari pajak tersebut. Hal ini dikarenakan dana yang dibayarkan oleh wajib pajak akan digunakan untuk pemeliharaan fasilitas-fasilitas umum seperti untuk perbaikan jalan. Wajib pajak harus memahami bahwa dengan membayar pajak, wajib pajak dapat menggunakan jalan yang bagus sebagai sarana untuk mencapai suatu tempat tujuannya dengan selamat. Dan apabila jalan tersebut tidak diperbaiki, maka akan banyak terjadi kecelakaan yang ditimbulkan akibat jalan yang ditempuh tidak layak untuk dilalui seperti rusak dan berlubang. Selain itu, sanksi perpajakan yang dikenakan menegaskan bahwa setiap warga negara memiliki kewajiban untuk berkontribusi pada peningkatan lembaga publik dan perekonomian negara dengan memperhatikan undang undang perpajakan. Pemerintah tidak pernah memaksa rakyatnya sebagai pemberi sumbangan terhadap negara secara cuma-cuma terkecuali pemerintah hanya berharap warga negaranya dapat ikut membayar pajaknya dengan tepat waktu

Di dalam pemungutan terhadap Pajak Kendaraan Bermotor, dikenal dua macam yaitu sanksi, adapun sanksi administrasi berupa kenaikan dan sanksi administrasi berupa bunga. Dalam hal sanksi tersebut dikenakan kepada wajib pajak dengan hal berikut:

1. Sertifikat pajak diterbitkan untuk wajib pajak yang kurang bayar (SKPDKB), dalam hal ini wajib pajak dikenakan sanksi administrasi dengan

bunga 2% per bulan dihitung dari kekurangan atau tunggakan pajak paling lama 24 bulan setelah pajak terutang.

2. Apabila kewajiban pengisian SPTPD tidak dipenuhi, maka pajak yang terutang dihitung berdasarkan jabatan. Dalam hal ini wajib pajak dikenakan sanksi administrasi berupa kenaikan sebesar 25% dari pokok pajak dan ditambah dengan jumlah sanksi administrasi. Denda sebesar 2% bunga bulanan atas pajak yang kurang atau tidak dibayar untuk jangka waktu maksimum 24 bulan setelah pajak jatuh tempo.

Adapun beberapa indikator sanksi menurut (James A.F Stoner, 2022) adalah sebagai berikut:

1. Wajib pajak mengetahui perihal tujuan sanksi pajak kendaraan bermotor.
2. Pengenaan penalti yang cukup berat ialah satu dari sekian untuk mengedukasi wajib pajak.
3. Sanksi pajak harus di kenakan pada wajib pajak yang menyeleweng tanpa toleransi

2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini adalah penelitian yang bersumber dari penelitian penelitian yang sudah ada dan dilakukan sebelumnya. Namun yang membedakannya adalah jumlah variabel dan waktu penelitian. Adapun penelitian terdahulu adalah sebagai berikut.

Menurut penelitian (Ratna, Kepramareni, and Pradnyawati 2019) yang berjudul Pengaruh kesadaran, sosialisasi perpajakan, kewajiban moral, kualitas

pelayanan dan sanksi perpajakan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Kabupaten Bangli. Adapun hasil dari penelitian tersebut disimpulkan bahwa variabel kesadaran wajib pajak, sosialisasi perpajakan, kewajiban moral, kualitas pelayanan dan sanksi berpengaruh positif terhadap keputusan wajib pajak.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh (Apriliyani 2022) yang berjudul Pengaruh sosialisasi, pengetahuan, sanksi dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Adapun hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa variabel sosialisasi, pengetahuan, sanksi dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh (Hidayat and Maulana 2022) dengan judul Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Tangerang. Hasil dari penelitian ini menjelaskan bahwa kesadaran wajib pajak dan sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan Kualitas pelayanan berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak

Menurut penelitian yang dilakukan oleh (Udayana 2018) dengan judul Sosialisasi Perpajakan Memoderasi Pengaruh Kewajiban Moral dan Kualitas Pelayanan pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Pada penelitian ini dapat diperoleh kesimpulan bahwa kewajiban moral dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh (Desiva and Kholis 2022) dengan judul penelitian Pengaruh Sosialisasi,Fasilitas,Kualitas Pelayanan,dan Sanksi Perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.Adapun variabel independen pada penelitian ini yaitu Sosialisasi,fasilitas,kualitas pelayanan,dan sanksi perpajakan. Sedangkan variabel Y Kepatuhan Wajib Pajak.Adapun hasil penelitian bahwa Sosialisasi,fasilitas,kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan berpengaruh baik secara simultan maupun secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh (Alam 2022) dengan judul Analisis Faktor yang Membentuk Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor pada kantor bersama Samsat Praya.Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa Pengetahuan dan pemahaman pajak,dan kesadaran wajib pajak merupakan dua faktor internal yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.Sedangkan Kualitas pelayanan dan sanksi merupakan dua faktor eksternal yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotornya.

Penelitian selanjutnya dilakukan (Putri and Nawangsasi 2020) dengan judul Peran terhadap E-Tillang, Sosialisasi Perpajakan,Kualitas Pelayanan,Kesadaran Wajib Pajak dalam hal meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.Hasil dari penelitian ini menjelaskan bahwa Kesadaran wajib pajak,kualitas pelayanan,sosialisasi perpajakan dan E-Tillang berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh (Ammy 2023) dengan judul Pengaruh Pemutihan Pajak Kendaraan,Pembebasan BBN,dan Kualitas Pelayanan

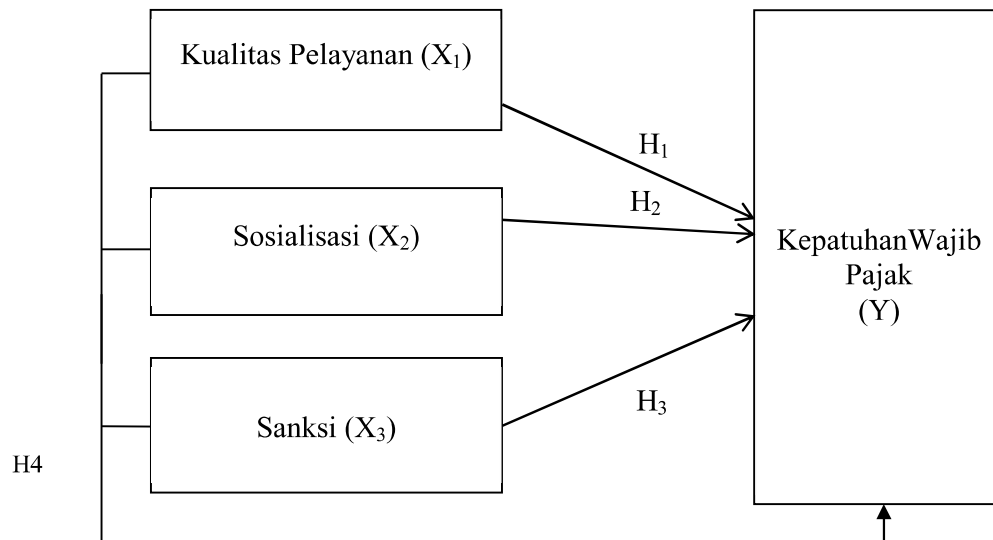
terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Sosialisasi Perpajakan sebagai Variabel Moderating. Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa Pemutihan pajak kendaraan, pembebasan BBN dan kualitas pelayanan baik itu secara parsial dan secara simultan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor

Menurut penelitian yang dilaksanakan oleh (Aprilianti 2021) dengan judul Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan, Insentif Pajak, dan sistem E-Samsat terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor pada masa kondisi pandemi Covid-19. Penelitian ini didapatkan hasil penelitian yang menyatakan bahwa Kesadaran wajib pajak dan sosialisasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak selama pandemi Covid-19. Sedangkan Insentif pajak dan sistem yang ada pada E-Samsat tidak berpengaruh baik terhadap kepatuhan wajib pajak selama wabah pandemi Covid.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh (Khristiana and Pramesthi 2020) dengan judul Peran Sistem Samsat Drive Thru terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Adapun variabel X yang terdapat pada penelitian ini adalah Sosialisasi perpajakan dan sanksi pajak. Sementara untuk variabel Y adalah Kepatuhan Wajib pajak. Adapun hasil yang disimpulkan dari penelitian ini bahwa sosialisasi perpajakan memiliki pengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Sedangkan untuk variabel sanksi pajak dan sistem samsat drive thru memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

2.3 Kerangka Pemikiran

Berdasarkan dengan penjelasan di atas, maka kerangka kepikiran digambarkan sebagai berikut :



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

2.4 Hipotesis

Hipotesis adalah sebuah dugaan yang bersifat sementara.

2.4.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Suatu kualitas pelayanan yang baik termasuk satu hal yang dapat mendorong wajib pajak untuk membayar pajak kendaraan bermotornya. Ketika masyarakat mendapatkan perlakuan yang efektif dari petugas pajak tentu akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Kualitas pelayanan yaitu proses dimana kebutuhan terpenuhi sesuai dengan harapan bahkan melebihi dari yang diharapkan. Kualitas Pelayanan dapat diukur dengan kemampuan petugas pajak untuk memberikan pelayanan secara tanggap, kompeten, santun, dan dengan sikap

yang dapat dipercaya. Adapun hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Reichenbach et al. 2019) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang baik dapat memberikan suatu tingkat kepuasan pada wajib pajak yang kemudian hal itu akan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian yang dilakukan oleh (Ade Harlia, Hisnol Djamali, and Annas Lalo 2022) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Selain itu, menurut penelitian yang dilakukan oleh (Ratna et al. 2019) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Dari pembahasan di atas maka dapat ditarik sebuah hipotesis, yaitu

H1 : Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak

2.4.2 Pengaruh Sosialisasi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Sosialisasi perpajakan yang intensif dapat meningkatkan pengetahuan wajib pajak tentang segala hal yang berhubungan dengan perpajakan. Apabila tidak ada sosialisasi yang efektif, maka akan mengalami masalah komunikasi yang kurang bagus dan hal tersebut akan membuat wajib pajak sulit untuk memenuhi kewajiban pajaknya disebabkan kurang pemahaman dan pengetahuan. Oleh sebab itu, untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak maka diperlukan sosialisasi yang efektif untuk memberikan sejumlah informasi sehingga wajib pajak benar benar paham, dan ke depannya wajib pajak tau apa yang harus dilakukan. Menurut Penelitian yang dilakukan oleh (Rahmatika and Salim 2021) yang menyatakan

bahwa Sosialisasi berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Adapun hasil penelitian yang dilakukan oleh (Pada et al., 2018) yang menyatakan bahwa sosialisasi berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Menurut penelitian yang dilakukan oleh (Dan et al. n.d.) menyatakan bahwa sosialisasi berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Dari uraian di atas, maka dapat ditentukan hipotesis sebagai berikut:

H2: Sosialisasi berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar kendaraan bermotor

2.4.3 Pengaruh Sanksi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Sanksi yang tegas yang diberikan kepada wajib pajak akan berpengaruh untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraannya. Apabila sanksi yang diberikan tidak kendor, tidak ada yang namanya pemutihan, bahkan sesekali diberlakukannya sanksi pidana, hal itu tentu akan membuat wajib pajak untuk mematuhi peraturan perpajakan khususnya pajak kendaraan bermotor. Adapun hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Efrienty 2019) bahwa sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian yang dilakukan oleh (Venerini et al., 2018) yang menyatakan bahwa sanksi berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Selain itu penelitian yang dilakukan oleh (Hendro jaya sitorus, Bambang dwi haryanto, and Fauziah 2023) juga menyatakan bahwa sanksi berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini berarti bahwa Wajib pajak ingin menghindari sanksi yang diberikan seperti sanksi administrasi, oleh sebab itu untuk menghindari sanksi administrasi maka

wajib pajak membayar kewajiban sesuai dengan peraturan perpajakan yang berlaku.

Dari Penjelasan di atas, maka dapat ditentukan hipotesis sebagai berikut:

H3 : Sanksi berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

2.4.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sosialisasi dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Semakin wajib pajak memperoleh kualitas pelayanan yang baik dan layak, maka hal itu dapat meningkatkan kepatuhan wajib dalam membayar kendaraan bermotornya. Sama halnya dengan sosialisasi, dengan adanya sosialisasi juga berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak sehingga wajib pajak lebih paham tentang pajak dan paham dengan peraturan perpajakan yang berlaku. Selain itu, dengan adanya sanksi pajak dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraannya, dan wajib pajak menghindari pembayaran yang terlambat guna untuk menghindari sanksi pajak yang akan diterima. Menurut penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Pratama, Nuraina, and Murwani 2019) bahwa Kualitas Pelayanan, Sosialisasi dan sanksi berpengaruh secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Dari uraian di atas, maka diuraikan hipotesis sebagai berikut:

H4: Kualitas Pelayanan, Sosialisasi, dan Sanksi berpengaruh secara simultan terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar Pajak Kendaraan bermotor

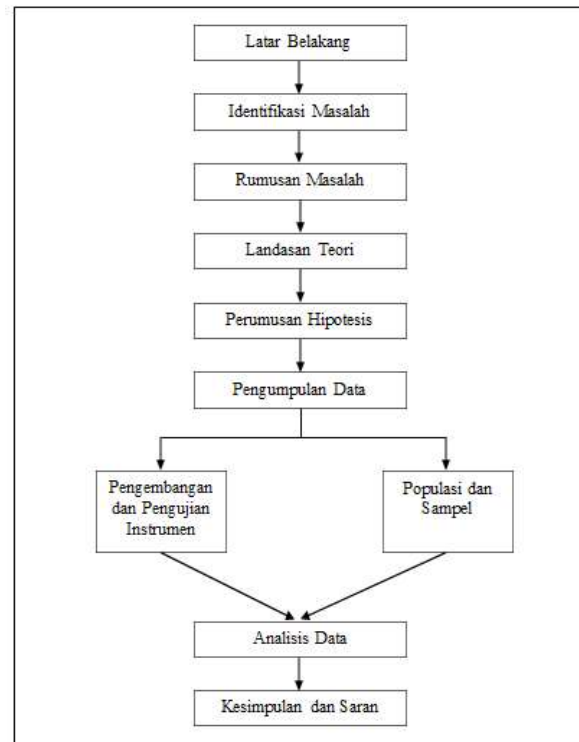


BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Desain Penelitian merupakan satu langkah, prosedur dan perencanaan dari peneliti guna untuk menjawab dan menghindari beberapa kesalahan yang mungkin akan terjadi. Adapun jenis penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah Penelitian Kuantitatif. Penelitian kuantitatif ialah suatu langkah yang dapat diperhitungkan sekaligus dapat untuk diukur yang dipergunakan dengan sistematis serta terstruktur. Metode penelitian yang dilakukan semua informasi yang diolah akan berbentuk angka dan analisis dalam bentuk informasi statistik. Dalam model penelitian kuantitatif ini disebut sebagai bentuk metode profesional karena telah lama digunakan dalam berbagai penelitian sejak lama. Dimana pada penelitian ini, peneliti ingin membuktikan pengaruh Kualitas Pelayanan, Sosialisasi, dan Sanksi terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada SAMSAT kota Batam.



Gambar 3.1 Desain Penelitian

3.2 Operasional Variabel

Operasional variabel adalah salah satu langkah untuk menguraikan konsep penelitian itu terjadi dan variabel tersebut diukur dengan apa serta variabel-variabel yang dipengaruhi dan yang mempengaruhi. Adapun variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel independen dan variabel dependen.

3.2.1 Variabel Independen

Variabel Independen adalah variabel yang bebas kehadirannya dan mempengaruhi variabel lain. Variabel bebas merupakan variabel yang diukur dimanipulasi atau dipilih oleh peneliti untuk menentukan hubungannya dengan suatu gejala yang di observasi (Sugiyono 2012). Pada Penelitian ini adapun sebagai variabel independen nya adalah Kualitas Pelayanan, Sosialisasi dan Sanksi.

3.2.1.1 Kualitas Pelayanan (X1)

Kualitas pelayanan merupakan seberapa bagus tingkat pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak kepada wajib pajak dalam bentuk pemenuhan dan keinginan pelanggan untuk mencapai satu kepuasan (Yanti 2018). Sedangkan menurut (Masita 2019) pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan. Kualitas pelayanan ini dapat diartikan sebagai tingkat kepuasan tamu atau konsumen.

Adapun indikator kualitas pelayanan yang digunakan dalam penelitian ini adalah indikator menurut penelitian (Yanti 2018) sebagai berikut:

1. Daya tanggap
2. Jaminan
3. Empaty

3.2.1.2 Sosialisasi (X₂)

Sosialisasi perpajakan adalah upaya Direktorat Jenderal Pajak untuk memberikan pemahaman, informasi, dan pembinaan kepada masyarakat umum dan khususnya kepada wajib pajak tentang segala sesuatu yang berkaitan dengan perpajakan dan peraturan perundang-undangan (Khristiana and Pramesthi 2020). Sosialisasi di berbagai media dan seminar perpajakan yang diselenggarakan oleh Direktorat Jenderal bertujuan untuk menyampaikan pesan moral tentang pentingnya pajak bagi negara dan tidak hanya dapat meningkatkan pengetahuan wajib pajak tentang peraturan perpajakan, tetapi juga diharapkan dapat

meningkatkan kepatuhan dari wajib pajak sehingga penerimaan pajak juga akan meningkat sesuai dengan target penerimaan yang ditetapkan.

Adapun beberapa indikator sosialisasi yang digunakan pada penelitian ini adalah indikator menurut penelitian (Khristiana and Pramesthi 2020) sebagai berikut:

1. Waktu penyelenggaraan sosialisasi
2. Cara dan media sosialisasi
3. Manfaat sosialisasi

3.2.1.3 Sanksi (X₃)

Sanksi pajak yaitu suatu jaminan ketentuan peraturan perundang undangan perpajakan yang akan dipatuhi oleh wajib pajak. Dengan kata lain, sanksi pajak yang dibuat merupakan suatu alat untuk mencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Khristiana and Pramesthi 2020).

Adapun beberapa indikator sanksi yang digunakan pada penelitian ini adalah indikator menurut penelitian (Khristiana and Pramesthi 2020) sebagai berikut:

1. Tujuan Sanksi Pajak
2. Pengerjaan Sanksi
3. Bentuk Sanksi

3.2.2 Variabel Dependen

Menurut (Sugiyono 2012) variabel ini sering disebut dengan variabel output, kriteria, konsekuen. Variabel dependen adalah variabel yang tidak bebas kehadirannya dan merupakan variabel yang dipengaruhi oleh variabel lainnya atau

variabel bebas. Berdasarkan judul penelitian ini, maka yang menjadi Variabel Dependen pada penelitian ini adalah Kepatuhan Wajib Pajak

3.2.2.1 Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak adalah suatu keadaan dimana kemauan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya serta meningkatkan segala peraturan dan perintah yang berlaku berdasarkan undang-undang perpajakan yang diukur dengan ketepatan waktu pembayaran, tarif pajak, denda yang dikenakan, kesadaran pelayanan yang cepat dan wajar serta pemahaman wajib pajak (Khristiana and Pramesthi 2020).

Adapun beberapa indikator kepatuhan wajib pajak yang digunakan pada penelitian ini adalah indikator menurut penelitian (Khristiana and Pramesthi 2020) sebagai berikut:

1. Taat
2. Prosedur

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Dikatakan populasi yaitu keseluruhan objek yang akan diteliti oleh peneliti. Menurut Ummam (2018) populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Adapun yang menjadi Populasi dalam penelitian ini adalah semua orang yang

tergolong dalam wajib pajak kendaraan roda dua yang terdaftar diSamsat Kota Batam pada tahun 2022 sebanyak 442.092

3.3.2 Sampel

Dikatakan sampel yaitu merupakan bagian dari Populasi yang kan diteliti. Penelitian ini pengampilan sampel dilakukan dengan teknik yaitu Nonprobability sampling. Dalam hal ini teknik nonprobabilitas sampling yang digunakan peneliti yaitu purposive sampling. Teknik probabilitas sampling ini dipergunakan terhadap rumus slovin sebagai bentuk gambaran untuk menghitung jumlah dari sampel yang akan dipergunakan. Berikut adalah rumus slovin dapat dijelaskan seperti uraian dibawah ini:

$$n = \frac{N}{1+(N \cdot e)}$$

Rumus 3.1 Rumus Slovin

Keterangan :

n = Ukuran Sampel

N = Jumlah Anggota Populasi

e = Eror Level (tingkat kesalahan) sebesar 10% atau 0,1

Berdasarkan rumus slovin di atas, dari jumlah ari populasi (N) untuk tahun 2022 berjumlah sebanyak 442.092 dimana merupakan dari keseluruhan jumlah wajib pajak yang terdapat pada SAMSAT Kota Batam ddiapatkan nilai dari sampel yang akan diteliti. Cara untuk menghitungnya dengan persentase sebesar 10% adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{442.092}{1+442.092 \times (0,1)^2}$$

$$n = 99,99956$$

Sesuai dengan hasil perhitungan demikian, oleh karena itu setelah dibulatkan penelitian ini menggunakan jumlah 100 responden atau orang pengguna yaitu kendaraan bermotor yang terdaftar pada SAMSAT Kota Batam.

3.4 Jenis Dan Sumber Data

3.4.1 Jenis Data

Jenis Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Data Kuantitatif. Data kuantitatif yaitu menentukan masalah atau potensi dan membuat rumusan masalah, melakukan kajian teori, dan merumuskan hipotesis, mengumpulkan dan analisis data untuk menguji hipotesis dan selanjutnya dapat dibuat kesimpulan berdasarkan hasil pengujian hipotesis.

3.4.2 Sumber Data

Sumber Data yang digunakan dalam Penelitian ini adalah data primer. Data Primer merupakan data yang didapatkan langsung ke objek peneliti yakni dari Kantor Samsat Batam Center. Sumber Data yang utama pada penelitian ini adalah data yang diberikan oleh responden melalui Kuesioner yang diisi.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik Pengumpulan data adalah suatu cara yang akan dilakukan oleh peneliti supaya dapat mengumpulkan dan memperoleh data dan berbagai informasi, dimana data dan informasi tersebut berguna untuk fakta Pendukung penelitian tersebut. Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan Teknik Kuesioner (Angket) yang dilaksanakan secara online melalui Google Form.

3.6 Teknik Analisis Data

3.6.1 Analisis Statistik Deskriptif

Statistik Deskriptif adalah cara untuk menjelaskan dan menggambarkan tentang variabel variabel yang ada dalam sebuah Penelitian (Hendro Subroto 2018).Tujuan dari Statistik Deskriptif adalah untuk memberikan penjelasan variabel penelitian yang jelas,mudah memahami.

3.6.2 Uji Kualitas Data

3.6.2.1 Uji Validitas Data

Pada uji validitas adalah bentuk pengujian yang dilakukan untuk memeriksa kepastian setiap pertanyaan apakah dari hasil pernyataan dapat mengungkapkan tentang sesuatu dari seluruh kuesioner yang diukur (Hendro Subroto 2018). Suatu data dapat dianggap valid apabila pernyataan yang ada pada masing masing kuesioner tersebut dapat mengukur variabel dengan sangat relevan. Adapun syarat syarat uji validitas untuk data ini adalah sebagai berikut:

1. Apabila r hitung lebih besar dari tabel r dengan nilai signifikan 0,05 dinyatakan valid
2. Apabila r hitung lebih kecil dari r tabel dengan nilai signifikan 0,05 dinyatakan tidak valid.

3.6.2.2 Uji Realibilitas

Pengujian realibilitas adalah teknik pengujian data yang dipergunakan untuk menentukan tingkat ketepatan suatu variabel yang akan diukur(Hendro Subroto 2018). Pengujian ini merupakan persyaratan untuk mencapai validitas kuesioner. Bentuk survei dapat dianggap valid apabila setiap responden dealam survey

tersebut mampu untuk diterima dengan stabil dari waktu ke waktu. Pengujian realibilitas dihitung dengan menggunakan Cronbach's alpha.

3.6.3 Uji Asumsi Klasik

3.6.3.1 Uji Normalitas

Dalam penelitian, sebelum mengolah data sebaiknya dilakukan Uji Normalitas pada data. Uji Normalitas merupakan suatu uji yang dilakukan oleh peneliti untuk mengetahui sebaran data dari suatu Variabel atau kelompok Variabel, apakah sebaran data tersebut berdistribusi atau tidak (Cong and Agoes 2019). Pada umumnya data yang terdistribusi normal merupakan data relevan yang dipakai riset.

3.6.3.2 Uji Multikolinearitas

Pengujian Multikolinearitas adalah suatu pengujian yang dilakukan untuk mengetahui apakah ada korelasi yang signifikan antara variabel-variabel independen dalam model regresi linear berganda (Cong and Agoes 2019). Selain itu, pengujian ini juga dilakukan menghindari kebiasaan pengambilan keputusan yang berkaitan dengan implikasi pengujian masing masing Variabel Independen terhadap variabel Dependen.

3.6.3.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas adalah suatu cara untuk menguji dalam model regresi apakah terjadi atau tidak perubahan pada residual selama waktu pengamatan (Cong and Agoes 2019). Model regresi yang memenuhi persyaratan adalah model yang memiliki variansi yang sama dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap atau disebut homoskedastisitas. Deteksi heteroskedastisitas dapat

dilakukan dengan metode scatter plot dengan memplotkan nilai ZPRED (nilai prediksi) dengan SRESID (nilai residualnya). Model yang baik didapatkan jika tidak terdapat pola tertentu pada grafik, seperti mengumpul di tengah, menyempit kemudian melebar atau sebaliknya melebar kemudian menyempit.

3.6.4 Uji Regresi Linear Berganda

Pada penelitian ini, teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda yang menggunakan program Statistical Product Service Solution (SPSS) versi 25.0. Analisis regresi linear berganda digunakan untuk menunjukkan

pengaruh variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y) dalam suatu persamaan linier (Cong and Agoes 2019). Adapun rumus analisis regresi linier berganda untuk penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut :

$$Y = \alpha + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3$$

Rumus 3.2 Analisis Regresi Linier Berganda

Keterangan :

Y = Kebijakan Deviden

α = Nilai Y apabila $X_1 = X_2 = X_3 = 0$ (konstanta)

b = Koefisien Regresi Berganda (*Multiple Regrestion*)

X_1 = Kualitas Pelayanan

X_2 = Sosialisasi

X_3 = Sanksi

3.6.5 Uji Hipotesis

3.6.5.1 Koefisien *Determinasi* (R^2)

Pada pengujian koefisien determinasi dapat digunakan untuk mengetahui seberapa besar hubungan dari beberapa variabel dalam pengertian yang lebih jelas. Koefisien determinasi menjelaskan seberapa besar perubahan pada suatu variabel dapat dijelaskan oleh perubahan atau variasi pada variabel yang lain (Anggraeni and Sulistyowati 2020).

Dalam bahasa sehari-hari, kemampuan variabel bebas untuk memberikan berkontribusi terhadap variabel terikat dalam satuan persentase.

3.6.5.2 Uji Parsial (Uji t)

Uji Parsial (Uji t) yaitu menunjukkan seberapa jauh variabel bebas (Kualitas Pelayanan, Sosialisasi dan sanksi) menjelaskan terhadap variabel terikat (Kepatuhan Wajib Pajak) (Sugiyani, Yuesti 2022).

Adapun rumus t_{hitung} adalah sebagai berikut:

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{1-r^2}$$

Rumus 3.3 Rumus t hitung

Keterangan:

t = Uji Nilai t

r = Koefisien Korelasi

r^2 = Koefisien Determinasi

n = Jumlah Sampel

Pengujian signifikan dengan kriteria pengambilan keputusan (KPK) adalah:

Terima H_0 (tolak H_a), apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau $Sig\ t > \alpha$ 5%.

Tolak H0 (terima Ha), apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $Sig\ t < \alpha\ 5\%$.

3.6.5.3 Uji Simultan (F)

Pada uji ini dilakukan untuk mengetahui secara langsung apakah kualitas pelayanan, sosialisasi dan sanksi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam hal membayar pajak kendaraan bermotor (Yanti 2018). Hipotesis untuk pengujian secara simultan adalah:

H0: artinya secara simultan tidak terdapat pengaruh signifikan antara Kualitas Pelayanan, Sosialisasi dan sanksi terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kota Batam

Ha: artinya secara simultan terdapat pengaruh signifikan antara Kualitas Pelayanan, Sosialisasi dan sanksi terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kota Batam.

Rumus untuk mencari F_{hitung} adalah sebagai berikut:

$$F = \frac{R^2/k}{(1-R^2)-(n-k-1)}$$

Rumus 3.3 Rumus Fhitung

Keterangan :

F = F hitung

R^2 = Koefisien Korelasi Ganda

k = Jumlah Variabel Independen

n = Jumlah Anggota Sampel

Pengujian menggunakan uji F dengan kriteria pengambilan keputusan (KPK) adalah:

Terima H0 (tolak Ha), apabila $F_{hitung} < F_{tabel}$ atau $Sig\ F > \alpha\ 5\%$.

Tolak H0 (terima Ha), apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau $Sig\ F < \alpha\ 5\%$.

3.7 Lokasi dan Jadwal Penelitian

3.7.1 Lokasi Penelitian

Adapun lokasi sebagai penelitian yang akan dilaksanakan di Kantor Samsat Batam center yang beralamat di Jl.Raja Isa No.8 Gedung Graha Kepri Lt.IV Batam center,Batam 29456, Kepulauan Riau, Indonesia.Phone: 0778460014.

3.7.2 Jadwal Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan mulai dari Bulan Maret 2023 sampai dengan bulan Juli 2023.Jadwal Penelitian digambarkan dengan tabel di bawah ini:

Tabel 3.1 Jadwal Penelitian

| No | Kegiatan | Tahun 2023 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|-------------------------|------------|---|--------|---|---|---|--------|---|---|---|---------|---|---|---|----------|---|---|---|
| | | Mar-23 | | Apr-23 | | | | Mei-23 | | | | Juni-23 | | | | Juli -23 | | | |
| | | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1 | Pengajuan Judul | ■ | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2 | Pendahuluan | ■ | ■ | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3 | Tinjauan Pustaka | | ■ | ■ | ■ | | | | | | | | | | | | | | |
| 4 | Metode Penelitian | | | ■ | ■ | ■ | | | | | | | | | | | | | |
| 5 | Kumpul Data | | | | ■ | ■ | ■ | | | | | | | | | | | | |
| 6 | Tabulasi Data | | | | | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | | | | | | | | | |
| 7 | Analisis dan Kesimpulan | | | | | | | | | ■ | ■ | ■ | | | | | | | |
| 8 | Penyelesaian Laporan | | | | | | | | | | | | ■ | ■ | ■ | | | | |
| 9 | Penyusunan Jurnal | | | | | | | | | | | | | | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ |

Sumber : Penulis, 2023