

**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**

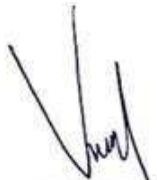
SKRIPSI

**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



Universitas Putera Batam

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