

**PENGARUH TINGKAT PENGETAHUAN, E-SAMSAT,
SANKSI PAJAK DAN PELAYANAN TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN
BERMOTOR**

SKRIPSI



**Oleh:
Efendy/Tjia Chun Che
190810040**

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

**PENGARUH TINGKAT PENGETAHUAN, E-SAMSAT,
SANKSI PAJAK DAN PELAYANAN TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN
BERMOTOR**

SKRIPSI
Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar sarjana



Oleh:
Efendy/Tjia Chun Che
190810040

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

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Efendy/Tjia Chun Che

NPM : 190810040

Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora

Program Studi : Akuntansi

Menyatakan bahwa “Skripsi” yang saya buat dengan judul:

**PENGARUH TINGKAT PENGETAHUAN, E-SAMSAT, SANKSI PAJAK,
DAN PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
KENDARAAN BERMOTOR**

Adalah hasil karya sendiri dan bukan “duplikasi” dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, 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 proses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

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

Batam, 26 Juli 2023



Efendy/Tjia Chun Che

190810040

**PENGARUH TINGKAT PENGETAHUAN, E-SAMSAT,
SANKSI PAJAK, DAN PELAYANAN TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR**

SKRIPSI

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

Oleh :

Efendy/Tjia Chun Che

190810040

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal
Seperti tertera di bawah ini**

Batam, 26 Juli 2023



Handra Tipa, S.PdL, M.Ak.

Pembimbing



ABSTRAK

Pajak merupakan sumber utama penerimaan, terutama dalam APBN dan APBD. Kami optimistis rupiah masih akan tertekan, ujarnya. Pajak merupakan alat pembayaran rakyat kepada negara, dan rakyat memiliki kewajiban hukum untuk dapat segera melunasi sebagian kekayaannya. Tujuan pada penelitian ini adalah untuk mengkaji bagaimana tingkat pengetahuan, e-samsat, sanksi perpajakan dan pelayanan dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Metode penelitian pada penelitian ini adalah rancangan penelitian kuantitatif, lengkap dengan data primer dan sekunder berupa kuesioner. Populasi dalam penelitian meliputi pajak kendaraan bermotor di 442 kota Batam. Dalam penelitian penguraian sampel besar menggunakan rumus slovin dengan jumlah 400 responden. Dalam penelitian ini metode pengumpulan sampel yang digunakan adalah kombinasi antara non sampling dan forecast. Teknik analisis data menggunakan uji validasi, uji reliabilitas, uji normalitas, uji multikolinieritas, uji regresi linier, analisis koefisien determinasi (R^2), uji t dan uji f. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat pengetahuan, e-samsat, sanksi pajak dan pelayanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap pajak kendaraan bermotor.

Kata Kunci: E-samsat, Pelayanan, Kepatuhan Pajak Kendaraan Bermotor, Sanksi Pajak, Tarif Pajak.

ABSTRACT

Taxes are the main resource of revenue, especially in the revenue budget and the state budget. We are optimistic the rupiah will still be under pressure, he said. Taxes are a means of paying the people to the state, and the people have a legal obligation to be able to pay off some of their wealth immediately. The purpose at this study is to examine how the level of knowledge, e-samsat, tax penalties and services can affect the taxing compliance of motor vehicles. The ressearch methode at this study is the deisgn of quantitative researches design, complete with primari and secondary data from quesioner. The population in the study including motorized taxes in the 442 city of batam. In the study a large sample decipherment using the slovin formula with the number of 400 respondentts. In this study the method of collecting samples used is a combination of a non-sampling and an estimated forecasts. Data analysiss technques use valification tests, religious tests, normality tests, multicolosynticizing tests, linear regression tests, determinations coefficient analysis (R^2), test t and test f. studies indicate that knowledge levels, e-samsat, tax sanctions and service simultaneously have a positife and significant impact on motor vehicle taxing.

Keywords: E-samsat, Services, Taxing Compliance Of Motor Vehicles, Tax Penalties, Tax Rates.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Program Studi Akuntansi Universitas Putera Batam.

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

1. Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.SI. selaku Rektor Universitas Putera Batam;
2. Bapak Dr. Michael Jibrael Rorong, S.T., M.I.Kom selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Putera Batam;
3. Bapak Ronald Wangdra, B.AF., M.Com. selaku Ketua Program Studi Akuntansi Universitas Putera Batam;
4. Ibu Neni Marlina Br. Purba, S.Pd., M.Ak. selaku Sekretaris Program Akuntansi Universitas Putera Batam
5. Bapak Handra Tipa, S.PdI., M.Ak. selaku Pembimbing Skripsi pada Program Studi Akuntansi Universitas Putera Batam;
6. Bapak Mortigor Afrizal Purba, S.E.Ak., M.Ak., C.A. selaku Pembimbing Akademik pada Program Studi Akuntansi Universitas Putera Batam;
7. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam;
8. Kepala Kantor dan Staff Samsat Kota Batam yang turut membantu dalam memberikan informasi yang diperlukan dalam penyusunan skripsi;
9. Kedua orang tua serta keluarga penulis yang selalu mendukung dan memberikan motivasi;
10. Teman-teman yang telah memberikan motivasi terutama Elvi Felisiah yang selalu memberikan masukan dan dukungan kepada penulis. Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas kebaikan semua pihak yang telah membantu penulis dan penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak.

Batam; 27 Juli 2023



Efendy/Tjia Chun Che



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR RUMUS	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	8
1.3 Batasan Masalah.....	8
1.4 Rumusan Masalah	9
1.5 Tujuan Penelitian	9
1.6 Manfaat Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Kajian Teoritis.....	11
2.1.1 <i>Theory Task Technology Fit (TTF)</i>	11
2.2 Teori Variabel X dan Y	11
2.2.1 Kepatuhan Wajib Pajak.....	11
2.2.2 Tingkat Pengetahuan.....	12
2.2.3 E-SAMSAT.....	13
2.2.4 Sanksi Pajak	14
2.2.5 Pelayanan Pajak	15
2.3 Penelitian Terdahulu	17
2.4 Kerangka Penelitian	20
2.5 Hipotesis Penelitian.....	20
BAB III METODE PENELITIAN	22
3.1 Desain Penelitian.....	22
3.2 Operasional Variabel.....	23
3.2.1 Variabel Dependen.....	23
3.2.2 Variabel Independen	23
3.3 Populasi dan Sampel	25
3.3.1 Populasi.....	25
3.3.2 Sampel.....	25
3.4 Jenis dan Sumber Data.....	26
3.5 Metode Pengumpulan Data	26
3.6 Metode Analisis Data.....	27

3.6.1	Statistik Deskriptif	27
3.6.2	Uji Kualitas Data.....	28
3.6.3	Uji Asumsi Klasik.....	29
3.6.4	Uji Analisis Regresi Linear Berganda.....	30
3.6.5	Koefisien Determinan	31
3.6.6	Uji Hipotesis	32
3.7	Lokasi & Jadwal Penelitian.....	32
3.7.1	Lokasi.....	32
3.7.2	Jadwal Penelitian.....	33
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		34
4.1	Deskripsi Objek Penelitian.....	34
4.1.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	34
4.1.2	Identitas Responden	34
4.2	Deskripsi Data Penelitian	37
4.2.1	Deskripsi Variabel Tingkat Pengetahuan (X1)	38
4.2.2	Deskripsi Variabel E-Samsat (X2).....	38
4.2.3	Deskripsi Variabel Sanksi Pajak (X3)	39
4.2.4	Deskripsi Variabel Pelayanan (X4).....	40
4.2.5	Deskripsi Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	41
4.3	Deskripsi Objek Penelitian.....	42
4.3.1	Uji Statistik Deskriptif	42
4.3.2	Uji Kualitas Data.....	44
4.3.3	Uji Asumsi Klasik	53
4.3.4	Uji Regresi Linear Berganda.....	58
4.3.5	Uji Hipotesis	60
4.3.6	Koefisien Determinasi (R ²)	63
4.4	Pembahasan.....	64
4.4.1	Pengaruh Tingkat Pengetahuan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	64
4.4.2	Pengaruh E-Samsat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	65
4.4.3	Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	66
4.4.4	Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	67
4.4.5	Pengaruh Tingkat Pengetahuan, E-Samsat, Sanksi Pajak Dan Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	68
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....		69
5.1	Simpulan	69
5.2	Saran	70
DAFTAR PUSTAKA.....		71

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Desain Penelitian.....	22
Gambar 4.1 Uji Normalitas Dengan Histogram.....	54
Gambar 4.2 Uji Normalitas Dengan Grafik <i>Normal P-P Plot</i>	54
Gambar 4.3 Uji Heteroskedastisitas.....	57

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Kendaraan, Unit Bayar Pajak, Denda.....	4
Tabel 1.2 Data Jumlah Kendaran Bermotor Yang Menggunakan E-SAMSAT.....	6
Tabel 2.1 Jurnal Penelitian Terdahulu	17
Tabel 3.1 Operasional Variabel.....	24
Tabel 3.2 Skala Likert	27
Tabel 4.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	35
Tabel 4.2 Profil Responden Berdasarkan Umur	35
Tabel 4.3 Profil Responden Berdasarkan Status Pekerjaan	36
Tabel 4.4 Profil Responden Berdasarkan Penghasilan Bulanan	37
Tabel 4.5 Hasil Deskripsi Tingkat Pengetahuan (X1)	38
Tabel 4.6 Hasil Deskripsi E-Samsat (X2)	39
Tabel 4.7 Hasil Deskripsi Sanksi Pajak (X3).....	40
Tabel 4.8 Hasil Deskripsi Pelayanan (X4).....	41
Tabel 4.9 Hasil Deskripsi Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	42
Tabel 4.10 Hasil Statistik Deskriptif.....	43
Tabel 4.11 Uji Validitas Tingkat Pengetahuan (X1).....	45
Tabel 4.12 Uji Validitas E-Samsat (X2)	46
Tabel 4.13 Uji Validitas Sanksi Pajak (X3).....	47
Tabel 4.14 Uji Validitas Pelayanan (X4)	48
Tabel 4.15 Uji Validitas Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	49
Tabel 4.16 Uji Reliabilitas Tingkat Pengetahuan (X1).....	50
Tabel 4.17 Uji Reliabilitas E-Samsat (X2)	51
Tabel 4.18 Uji Reliabilitas Sanksi Pajak (X3)	51
Tabel 4.19 Uji Reliabilitas Pelayanan (X4)	52
Tabel 4.20 Uji Reliabilitas Kepatuhan Wajib Pajak (Y).....	52
Tabel 4.21 Hasil Uji <i>Kolmogorov-Smirnov</i>	55
Tabel 4.22 Uji Multikolinearitas	56
Tabel 4.23 Uji Glejser	58
Tabel 4.24 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	58
Tabel 4.25 Hasil Uji t (Parsial)	60
Tabel 4.26 Hasil Uji f (Simultan).....	62
Tabel 4.27 Hasil Uji Analisis Koefisien Determinasi (R^2).....	63

DAFTAR RUMUS

Rumus 3.1 Rumus Slovin.....	25
Rumus 3.2 Analisis Regresi Linier Berganda.....	30
Rumus 3.3 Analisis Koefisien Determinasi (R^2).....	31