

**PENGARUH PENGETAHUAN PAJAK, KUALITAS
PELAYANAN DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK DI KPP PRATAMA
BATAM SELATAN**

SKRIPSI



**Oleh:
Elisabet Yunita Br Saragih
190810151**

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

**PENGARUH PENGETAHUAN PAJAK, KUALITAS
PELAYANAN DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK DI KPP PRATAMA
BATAM SELATAN**

SKRIPSI

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



**Oleh:
Elisabet Yunita Br Saragih
190810151**

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

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Elisabet Yunita Br Saragih
NPM : 190810151
Fakultas : Ilmu Sosial Dan Humaniora
Program Studi : Akuntansi

Menyatakan bahwa “Skripsi” yang saya buat dengan judul :

PENGARUH PENGETAHUAN PAJAK, KUALITAS PELAYANAN DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DI KPP PRATAMA BATAM SELATAN

Adalah Hasil karya saya sendiri dan bukan duplikasi dari karya orang lain. Sepengetahuan saya dalam naskah skripsi 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 dalam naskah ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah skripsi ini digugurkan dan gelar 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, 28 Juli 2023



Elisabet Yunita Br Saragih
190810151

**PENGARUH PENGETAHUAN PAJAK, KUALITAS
PELAYANAN DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK DI KPP PRATAMA
BATAM SELATAN**

SKRIPSI

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

**Oleh:
Elisabet Yunita Br Saragih
190810151**

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal
seperti tertera dibawah ini**

Batam, 28 Juli 2023



**Vargo Christian L. Tobing, S.E., M.Ak.
Pembimbing**



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Batam Selatan. Penelitian ini berfokus pada wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Batam Selatan. Metodologi yang digunakan dalam penelitian digunakan pendekatan kuantitatif dengan menggunakan metode analisis linier berganda. Menggunakan data primer berupa kuesioner yang dikumpulkan dari WPOP di KPP Pratama Batam Selatan dan data sekunder berupa jumlah WPOP terdaftar di KPP Pratama Batam Selatan yang dikumpulkan dari kantor pajak. Metode pemilihan sampel menggunakan *Random sampling*, bersama dengan 100 responden. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah SPSS 25 dan semua instrumen harus melewati beberapa pengujian sebelum dianggap valid dan reliabel dan harus lolos uji asumsi klasik, seperti uji normalitas, multikolinearitas dan heteroskedastisitas. Analisis linier berganda digunakan untuk menentukan hubungan variabel x dan y, setelah itu dilakukan uji hipotesis secara parsial (uji t) dan simultan (uji F), uji determinasi untuk menguji hipotesis. Menurut temuan penelitian ini, kualitas pelayanan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Batam Selatan, sedangkan pengetahuan pajak dan sanksi perpajakan memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Batam Selatan. Serta secara simultan pengetahuan pajak, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap WPOP di KPP Pratama Batam Selatan.

Kata Kunci : Pengetahuan Pajak; Kualitas Pelayanan; Sanksi Perpajakan; Kepatuhan Wajib Pajak.

ABSTRACT

This study aims to determine how the influence of tax knowledge, service quality and tax sanctions on taxpayer compliance at KPP Pratama Batam Selatan. This research focuses on individual taxpayers who are registered at KPP Pratama Batam Selatan. The methodology used in this study used a quantitative approach using multiple linear analysis methods. Using primary data in the form of questionnaires collected from WPOP at KPP Pratama Batam Selatan and secondary data in the form of the number of WPOP registered at KPP Pratama Batam Selatan collected from the tax office. The sample selection method uses Random sampling, along with 100 respondents. The data analysis method used in this study is SPSS 25 and all instruments must pass several tests before they are considered valid and reliable and must pass classic assumption tests, such as tests for normality, multicollinearity and heteroscedasticity. Multiple linear analysis is used to determine the relationship between the variables x and y , after which partial hypothesis testing (t test) and simultaneous (f test) is carried out, a determination test is used to test the hypothesis. The research findings indicate that, within the context of KPP Pratama Batam Selatan, service quality does not play a significant role in influencing taxpayer compliance. Tax knowledge and tax sanctions exhibit a significant and positive impact on taxpayer compliance. Moreover, when considering all three factors together which concluded tax knowledge, service quality, and tax sanctions, those variables collectively demonstrate a significant effect on the compliance of registered individual taxpayers (WPOP) at KPP Pratama Batam Selatan.

Keywords : *Tax Knowledge; Service Quality; Tax Sanctions; Taxpayer Compliance.*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, telah memberikan kesempatan kepada peneliti untuk menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) dalam program studi Akuntansi Universitas Putera Batam.

Skripsi disusun menurut kaidah Bahasa Indonesia, dibawah pengarahan atau pengawasan dosen pembimbing. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati. Dengan keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa proposal skripsi ini tidak dapat terwujud tanpa bantuan, bimbingan, serta dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Rektor Universitas Putera Batam Ibu Dr. Nur Elfi Husda S.Kom., M.Si.
2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Bapak Dr. Michael Jibrael Rorong, S.T., M.I.Kom.
3. Ibu Neni Marlina Br. Purba, S.Pd., M.Ak. Sebagai sekretaris Program Studi Akuntansi.
4. Dosen Pembimbing Vargo Christian L.Tobing, S.E., M.Ak.
5. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam.
6. Staff dan Instansi KPP Pratama Batam Selatan yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian diinstansi tersebut
7. Orang tua dan Abang yang telah memberikan dukungan dan doanya untuk kesuksesan penulis.
8. Seluruh teman terutama Novia dan Okta, kerabat yang telah mendukung penulis serta mendengarkan tangis dan keluh kesah dalam menyelesaikan tugas ini.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas kebaikan dan selalu mencurahkan rahmat hidayah serta taufiknya-Nya, Amin.

Batam, 28 Juli 2023



Elisabet Yunita Br Saragih



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR RUMUS	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	7
1.3 Batasan Masalah	7
1.4 Rumusan Masalah	8
1.5 Tujuan Penelitian	8
1.6 Manfaat Penelitian	9
1.6.1 Manfaat Teoritis	9
1.6.2 Manfaat Praktis	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Kajian Teori	10
2.1.1 Definisi Pajak	10
2.1.2 Ciri-ciri Pajak	11
2.1.3 Fungsi Pajak	11
2.1.4 Sistem Pemungutan Pajak	13
2.1.5 Pengelompokan Pajak	14
2.1.6 Pengetahuan Pajak	15
2.1.6.1 Definisi Pengetahuan Pajak	15
2.1.6.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pengetahuan Pajak	18
2.1.6.3 Indikator Pengetahuan Pajak	20
2.1.7 Kualitas Pelayanan	20
2.1.7.1 Definisi Kualitas Pelayanan	20
2.1.7.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	22
2.1.7.3 Indikator Kualitas Pelayanan	22
2.1.8 Sanksi Perpajakan	24
2.1.8.1 Definisi Sanksi Perpajakan	24
2.1.8.2 Jenis Sanksi Perpajakan	25
2.1.8.3 Indikator Sanksi Perpajakan	25
2.1.9 Kepatuhan Wajib Pajak	26
2.1.9.1 Definisi Kepatuhan Wajib Pajak	26
2.1.9.2 Jenis-Jenis Kepatuhan Wajib Pajak	27
2.1.9.3 Indikator Kepatuhan Wajib Pajak	27
2.2 Penelitian Terdahulu	28

2.3 Kerangka Pemikiran.....	34
2.3.1 Pengaruh Pengetahuan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	34
2.3.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	34
2.3.3 Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	35
2.4 Hipotesis Penelitian.....	36
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Desain Penelitian.....	38
3.2 Definisi Oprasional Variabel.....	38
3.2.1 Variabel Independen (bebas).....	39
3.2.1.1 Tingkat pengetahuan pajak (X1).....	39
3.2.1.2 Kualitas Pelayanan (X2)	40
3.2.1.3 Sanksi Perpajakan (X3).....	40
3.2.2 Variabel Dependen (terikat).....	41
3.2.2.1 Kepatuhan Wajib Pajak.....	41
3.3 Populasi dan Sampel	43
3.3.1 Populasi.....	43
3.3.2 Sampel	43
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	45
3.4.1 Jenis Data dan Sumber Data	45
3.4.2 Metode Pengumpulan Data	46
3.5 Teknik Analisis Data.....	46
3.5.1 Analisis Statistik Deskriptif	46
3.5.2 Uji Instrumen Data	48
3.5.2.1 Uji Validitas	48
3.5.2.2 Uji Reabilitas.....	48
3.5.3 Uji Asumsi Klasik.....	48
3.5.3.1 Uji Normalitas	48
3.5.3.2 Uji Multikolinearitas	49
3.5.3.3 Uji Heteroskedastisitas.....	50
3.5.4 Uji Regresi Linier Berganda	51
3.5.5 Uji Hipotesis	51
3.5.5.1 Uji Parsial (Uji T).....	51
3.5.5.2 Uji Simultan (Uji F)	53
3.5.5.3 Uji Determinasi (R^2)	54
3.6 Lokasi dan Jadwal Penelitian	54
3.6.1 Lokasi Penelitian.....	54
3.6.2 Jadwal Penelitian.....	55
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Hasil Penelitian	56
4.1.1 Uji Instrumen Data.....	56
4.1.1.1 Uji Validitas	56
4.1.1.2 Uji Reabilitas.....	58
4.1.2 Analisis Statistik Deskriptif	58
4.1.3 Uji Asumsi Klasik.....	60
4.1.3.1 Uji Normalitas	60
4.1.3.2 Uji Multikolinearitas	61

4.1.3.3 Uji Heteroskedastisitas.....	62
4.1.4 Uji Regresi Linier Berganda	63
4.1.5 Uji Hipotesis	64
4.1.5.1 Uji Parsial (Uji T).....	64
4.1.5.2 Uji F	66
4.1.5.3 Analisis Determinasi	67
4.2 Pembahasan.....	68
4.2.1 Pengaruh Tingkat pengetahuan pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak ...	68
4.2.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	69
4.2.3 Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	69
4.2.4 Pengaruh Tingkat Pengetahuan, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	70
BAB V PENUTUP	
5.1 Kesimpulan	72
5.2 Saran.....	73
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	
Lampiran 1. Pendukung Penelitian	
Lampiran 2. Daftar Riwayat Hidup	
Lampiran 3. Surat Keterangan Penelitian	

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	36
Gambar 3.1 Desain Penelitian	38
Gambar 4.1 Hasil Uji Histogram Pada Normalitas	60

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Tingkat kepatuhan WP di KPP Pratama Batam Selatan	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	31
Tabel 3.1 Oprasional Variabel.....	42
Tabel 3.2 Skala Likert	47
Tabel 3.3 Jadwal Penelitian	55
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Tingkat Pengetahuan Pajak (X1).....	56
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X2).....	57
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Pengaruh Sanksi Perpajakan (X3).....	57
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	57
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas	58
Tabel 4.6 Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	59
Tabel 4.7 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov	60
Tabel 4.8 Hasil Uji Multikolinearitas	61
Tabel 4.9 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	62
Tabel 4.10 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	63
Tabel 4.11 Hasil Perhitungan Uji t.....	65
Tabel 4.12 Hasil Perhitungan Uji F.....	66
Tabel 4.13 Hasil R ²	67

DAFTAR RUMUS

	Halaman
Rumus 3.1 Slovin	44
Rumus 3.2 Regresi Linier Berganda	51
Rumus 3.3 Uji t	51
Rumus 3.4 Uji f	53