

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG  
MEMPENGARUHI KEPATUHAN WAJIB PAJAK DI  
KOTA BATAM**

**SKRIPSI**



**Oleh:  
Hotma Uli Simatupang  
190810175**

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

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG  
MEMPENGARUHI KEPATUHAN WAJIB PAJAK DI  
KOTA BATAM**

**SKRIPSI**

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



**Oleh  
Hotma Uli Simatupang  
190810175**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA  
UNIVERSITAS PUTERA BATAM  
TAHUN 202**

## SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Hotma Uli Simatupang  
NPM : 190810175  
Fakultas : Ilmu Sosial Dan Humaniora  
Program Studi : Akuntansi

Menyatakan bahwa “Skripsi” yang saya buat dengan judul :

**“ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI  
KEPATUHAN WAJIB PAJAK DI KOTA BATAM”**

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, 29 juli 2023



**Hotma Uli Simatupang**  
**190810175**

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG  
MEMPENGARUHI KEPATUHAN WAJIB PAJAK DI  
KOTA BATAM**

**SKRIPSI**

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

**Oleh:  
Hotma Uli Simatupang  
190810175**

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

**Batam, 29 Juli 2023**



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



## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi terhadap kepatuhan wajib pajak di Kota Batam. Variabel kepatuhan pajak sebagai variabel dependen dan variabel independen pada penelitian ini adalah kesadaran pajak, pengetahuan pajak dan kualitas pelayanan pajak. Metode penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif berbasis angka. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dengan metode pengumpulan data ialah penyebaran kuisisioner melalui Google formulir dan skala pengukuran yang digunakan adalah skala likert. Populasi penelitian terdiri dari 400.034 wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Batam Selatan. Sampel yang diambil dari penelitian ini berjumlah 100 responden yang ditentukan dengan menggunakan rumus slovin. Kuesioner yang dibagikan kemudian dianalisis dengan SPSS versi 25. Analisis data meliputi pengujian statistik deskriptif, pengujian kualitas data, pengujian asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, pengujian hipotesis, dan pengujian koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak (X1) berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, pengetahuan pajak (X2) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, dan kualitas pelayanan pajak (X3) berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Secara umum, kesadaran wajib pajak, pengetahuan perpajakan, dan kualitas pelayanan perpajakan secara bersama-sama berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak di Kota Batam.

**Kata Kunci:** Kepatuhan Wajib Pajak, Kesadaran, Kepatuhan Wajib Pajak, Pengetahuan, Kualitas Pelayanan Pajak.

## ABSTRACT

*This study aims to determine the factors that influence individual taxpayer compliance with taxpayer compliance in Batam City. Tax compliance variables as the dependent variable and the independent variables in this study are tax awareness, tax knowledge and quality of tax services. This research method uses a number-based quantitative research method. The data used in this study is primary data with the method of data collection is the distribution of questionnaires via Google forms and the measurement scale used is the Likert scale. The study population consisted of 400,034 taxpayers registered at KPP Pratama South Batam. The samples taken from this study amounted to 100 respondents who were determined using the slovin formula. The questionnaires distributed were then analyzed using SPSS version 25. Data analysis included descriptive statistical testing, data quality testing, classical assumption testing, multiple linear regression analysis, hypothesis testing, and testing the coefficient of determination. The results of the study show that taxpayer awareness (X1) has a significant effect on taxpayer compliance, tax knowledge (X2) has no significant effect on taxpayer compliance, and quality of tax services (X3) has a significant effect on taxpayer compliance. In general, taxpayer awareness, tax knowledge, and quality of tax services jointly influence the level of taxpayer compliance in Batam City.*

**Keywords:** *awareness, knowledge, taxpayer compliance, tax service quality.*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan 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 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 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;
3. Bapak Ronald, B.AF., M.Com selaku Ketua Program Studi Akuntansi Universitas Putera Batam;
4. Ibu Viola Syukrina E Janrosi, S.E., M.M selaku pembimbing Skripsi pada Program Studi Akuntansi Universitas Putera Batam;
5. Poniman, S.E., M.S.A., Ak., CA. selaku pembimbing akademik pada Program Studi Akuntansi Universitas Putera Batam;
6. Dosen dan Staff Univeristas Putera Batam yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan serta bimbingan kepada penulis;
7. Ibu dan keluarga tercinta yang menjadi pendukung penulis yang setia membawa kedalam doa;
8. Sahabat seiman di Unit Kegiatan Mahasiswa Kristen Universitas Putera Batam yang selalu membawa penulis dalam doa;
9. Teman-teman PT. HLN BATAM dan PT. Pegaunihan yang telah membantu penulis dan juga menjadi tempat bekerja sambil kuliah penulis selama penulis melakukan perkuliahan;
10. Teman-teman seperjuangan Program Studi Akuntansi angkatan 2019 yang menjadi sahabat dalam susah dan senang tempat bertukar bertukar pikiran.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas segala kebaikan dan melimpahkan rahmat karunia-Nya, Amin.

Batam, 29 Juli 2023



Hotma Uli Simatupang





## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR RUMUS</b> .....	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Identifikasi Masalah .....	7
1.3. Batasan Masalah .....	8
1.4. Rumusan Masalah .....	8
1.5. Tujuan Penelitian.....	9
1.6. Manfaat Penelitian.....	9
1.6.1. Manfaat Teoritis .....	9
1.6.2. Manfaat Praktis.....	10
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>12</b>
2.1. Teori Atribusi .....	12
2.2. Kepatuhan Wajib Pajak .....	14
2.3. Kesadaran Wajib Pajak .....	17
2.4. Pengetahuan Perpajakan.....	19
2.5. Kualitas Pelayanan Pajak .....	21
2.6. Penelitian Terdahulu.....	23
2.7. Kerangka Pemikiran .....	26
2.8. Hipotesis Penelitian .....	26
2.8.1. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak ...	26
2.8.2. Pengaruh Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	27
2.8.3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	28
2.8.4. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak .....	29
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>31</b>
3.1. Desain Penelitian .....	31
3.2. Definisi Operasional Variabel .....	32
3.2.1. Variabel Dependen .....	32
3.2.2. Variabel Independen.....	33
3.3. Populasi dan Sampel .....	36

3.3.1.	Populasi .....	36
3.3.2.	Sampel .....	36
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
3.5.1.	Kuisisioner .....	38
3.5.2.	Skala Pengukuran .....	39
3.6.	Teknik Analisis Data .....	39
3.6.1.	Uji Instrumen.....	39
3.6.1.1.	Uji Validitas Data .....	39
3.6.1.2.	Uji Reabilitas Data .....	41
3.6.2.	Analisis Deskriptif.....	42
3.6.3.	Uji Asumsi Klasik .....	43
3.6.3.1.	Uji Normalitas .....	43
3.6.3.2.	Uji Multikolinieritas .....	43
3.6.3.3.	Uji Heteroskedastisitas .....	44
3.6.4.	Uji Regresi Linier Berganda.....	45
3.6.5.	Uji Hipotesis.....	46
3.6.5.1.	Uji Parsial (T).....	46
3.6.5.2.	Uji F.....	47
3.6.5.3.	Uji Determinasi .....	48
3.7.	Tempat dan Jadwal Penelitian .....	48
3.7.1.	Tempat Penelitian.....	48
3.7.2.	Jadwal Penelitian.....	49
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>51</b>
4.1.	Hasil Penelitian.....	51
4.1.1.	Profil Responden .....	51
4.1.1.1.	Berdasarkan Jenis Kelamin .....	51
4.1.1.2.	Berdasarkan Usia.....	52
4.1.1.3.	Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	52
4.1.1.4.	Berdasarkan Pekerjaan .....	53
4.1.2.	Analisis Deskriptif.....	54
4.1.3.	Hasil Uji Validitas Data .....	55
4.1.3.1.	Uji Validitas Data .....	55
4.1.3.2.	Hasil Uji Reliabilitas .....	57
4.1.4.	Uji Asumsi Klasik .....	59
4.1.4.1.	Hasil Uji Normalitas.....	59
4.1.4.2.	Hasil Uji Multikolinearitas .....	61
4.1.4.3.	Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	63
4.1.5.	Uji Pengaruh.....	64
4.1.5.1.	Hasil Uji Regresi Linier Berganda .....	64
4.1.6.	Uji Hipotesis.....	65
4.1.6.1.	Uji t (Koefisien Regresi Secara Parsial).....	65
4.1.6.2.	Hasil Uji Simultan (F) .....	67

4.1.6.3.	Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	68
4.2.	Pembahasan.....	69
4.2.1.	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi .....	69
4.2.2.	Pengaruh Pengetahuan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi .....	70
4.2.3.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi .....	71
4.2.4.	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.....	72
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>75</b>
5.1.	Simpulan.....	75
5.2.	Saran .....	76
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>78</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>83</b>
Lampiran 1. Pendukung Penelitian .....		83
Lampiran 2. Daftar Riwayat Hidup.....		120
Lampiran 3. Surat Keterangan Penelitian .....		121

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
<b>Gambar 2.1</b> Kerangka Pemikiran .....	26
<b>Gambar 3.1</b> Desain Penelitian .....	32
<b>Gambar 4.1</b> Hasil Uji Normalitas Kurva Histogram .....	59
<b>Gambar 4.2</b> Hasil Uji Normalitas (Grafik Normal <i>Probability Plot</i> ).....	60
<b>Gambar 4.3</b> Scatterplot.....	63

## DAFTAR TABEL

	Halaman
<b>Tabel 1.1</b> Data kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Batam Selatan.....	3
<b>Tabel 3.1</b> Operasional Variabel.....	35
<b>Tabel 3.2</b> Tabel Skala <i>Likert</i> .....	39
<b>Tabel 3.4</b> Jadwal Penelitian.....	49
<b>Tabel 4.1</b> Jenis Kelamin Responden .....	51
<b>Tabel 4.2</b> Usia Responden.....	52
<b>Tabel 4.3</b> Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	52
<b>Tabel 4.4</b> Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	53
<b>Tabel 4.5</b> Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	54
<b>Tabel 4.6</b> Hasil Uji Validitas Kesadaran Wajib Pajak ( $X_1$ ) .....	55
<b>Tabel 4.7</b> Hasil Uji Validitas Pengetahuan Pajak ( $X_2$ ).....	56
<b>Tabel 4.8</b> Hasil Uji Validitas Sanksi Perpajakan ( $X_3$ ).....	56
<b>Tabel 4.9</b> Hasil Uji Validitas Kepatuhan Wajib Pajak (Y) .....	57
<b>Tabel 4.10</b> Hasil Uji Reliabilitas Kesadaran Wajib Pajak ( $X_1$ ).....	57
<b>Tabel 4.11</b> Hasil Uji Reliabilitas Pengetahuan Pajak ( $X_2$ ).....	58
<b>Tabel 4.12</b> Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan Pajak ( $X_3$ ).....	58
<b>Tabel 4.13</b> Hasil Uji Reliabilitas Kepatuhan Wajib Pajak (Y).....	59
<b>Tabel 4.14</b> Hasil Uji One Sample Kolmogorov Smirnov .....	61
<b>Tabel 4.15</b> Hasil Uji Multikolinearitas.....	62
<b>Tabel 4.16</b> Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	64
<b>Tabel 4.17</b> Hasil Uji Parsial (Uji T) .....	66
<b>Tabel 4.18</b> Hasil Uji Simultan (Uji F).....	67
<b>Tabel 4.19</b> Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	68

## DAFTAR RUMUS

	Halaman
<b>Rumus 3.1</b> Slovin .....	36
<b>Rumus 3.2</b> Cronbach's Alpha .....	42
<b>Rumus 3.3</b> Uji Regresi Linier berganda.....	45