

**PENGARUH MODERNISASI SISTEM  
ADMINISTRASI, KEWAJIBAN MORAL  
DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN  
BERMOTOR DI KOTA BATAM**

**SKRIPSI**



**Oleh:  
Theresa Elma Purnamasari  
190810042**

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

**PENGARUH MODERNISASI SISTEM  
ADMINISTRASI, KEWAJIBAN MORAL  
DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN  
BERMOTOR DI KOTA BATAM**

**SKRIPSI**

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



**Oleh  
Theresa Elma Purnamasari  
190810042**

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

## SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Theresa Elma Purnamasari  
NPM : 190810042  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora  
Program Studi : Akuntansi

Menyatakan bahwa “**SKRIPSI**” yang saya buat dengan judul:

### **PENGARUH MODERNISASI SISTEM ADMINISTRASI, KEWAJIBAN MORAL DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KOTA BATAM**

Merupakan hasil penelitian dengan tanpa melalui dan hasil dari menduplikasikan karya milik peneliti lain. Penulis memastikan bahwa didalam skripsi tidak ditemukan hasil karya ilmiah ataupun temuan yang sebelumnya telah di terbitkan oleh peneliti lain, dengan penegecualian bahwa penulis telah mencantumkan sumber dalam daftar pustaka dan tidak mengakui bahwa temuan tersebut merupakan temuan penulis.

Bila didalam skripsi ini terbukti ditemukan unsur tiruan, penulis memiliki kesediaan untuk melakukan pengguguran gelar yang didapatkan dan juga diproses secara huku dengan peraturan yang berlaku

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

Batam, 28 Juli 2023

Yang menyatakan,



**Theresa Elma Purnamasari**  
**190810042**

**PENGARUH MODERNISASI SISTEM  
ADMINISTRASI, KEWAJIBAN MORAL  
DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN  
BERMOTOR DI KOTA BATAM**

**SKRIPSI**

**Untuk memenuhi salah satu syarat  
Memperoleh gelar sarjana**

**Oleh  
Theresa Elma Purnamasari  
190810042**

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada  
Tanggal seperti tertera di bawah ini  
Batam, 28 Juli 2023**



**Anggun Permata Husda, S.E., M.Acc.  
Pembimbing**



## ABSTRAK

Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan negara yang menyumbang peran besar dalam pembangunan ekonomi. Dengan melihat pada tingginya tingkat kepatuhan wajib pajak maka akan meningkatkan penerimaan pajak. Pengamatan ini berfungsi dalam menganalisis dampak modernisasi sistem administrasi, kewajiban moral dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Batam. Penelitian ini menggunakan pendekatan statistik deskriptif dan kuantitatif dengan sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 responden yang ditentukan menggunakan random sampling dan menggunakan kuesioner sebagai instrument pengumpulan data, data diukur dengan skala *likert* dan kemudian diolah dengan menggunakan program SPSS versi 26. Dari analisis data diperoleh hasil bahwa penerapan modernisasi sistem administrasi tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dengan  $t$  hitung  $(0,669) < t$  tabel  $(1,985)$ , kewajiban moral berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dengan  $t$  hitung  $(3,150) > t$  tabel  $(1,985)$  dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh pada kepatuhan wajib pajak dengan  $t$  hitung  $(5,237) > t$  tabel  $(1,985)$ . Secara simultan hasil uji F modernisasi sistem administrasi, kewajiban moral dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dengan nilai F hitung  $(14,131) > F$  tabel  $(3,098)$ .

Kata Kunci: Modernisasi Sistem Administrasi, Kewajiban Moral, Kualitas Pelayanan, Kepatuhan Wajib Pajak.

## ABSTRACT

*Tax is a source of state revenue that plays a big role in economic development. By looking at the high level of taxpayer compliance it will increase tax revenue. This observation aims to analyze the effect of modernization of the administrative system, moral obligation and quality of service on motor vehicle taxpayer compliance in Batam City. This study used a descriptive and quantitative statistical approach with a sample of 100 respondents who were determined using random sampling and using a questionnaire as a data collection instrument. The data was measured using a Likert scale and then processed using the SPSS version 26 program. the application of administrative system modernization does not affect taxpayer compliance with  $t$  count (0.669) <  $t$  table (1.985), moral obligation affects taxpayer compliance with  $t$  count (3.150) >  $t$  table (1.985) and service quality affects taxpayer compliance with  $t$  count (5.237) >  $t$  table (1.985). Simultaneously the results of the  $F$  test of modernization of the administration system, moral obligation and quality of service affect taxpayer compliance with  $F$  count (14.131) >  $F$  table (3.098).*

*Keywords: Administrative System Modernization, Moral Obligation, Service Quality, Taxpayer Compliance.*

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan karunianya sehingga saya dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada program Studi Akuntansi di Universitas Putera Batam (UPB).

Saya menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu kritik dan saran akan senantiasa saya terima dengan senang hati. Dengan segala keterbatasan saya sebagai penulis menyadari bahwa skripsi ini takan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, saya dengan segala kerendahan hati mengucapkan banyak trimakasih 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. Ketua Program Studi Akuntansi Universitas Putera Batam Bapak Ronald, B.AF.,M.Com.
4. Pembimbing Skripsi Ibu Anggun Permata Husda, S.E., M.Acc. Acc yang telah membantu memberikan arahan dalam mengarahkan Skripsi Penelitian pada Program Studi Akuntansi Universitas Putera Batam
5. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan serta bimbingan kepada penulis;
6. Staff dan Instansi Samsat Batam Centre yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian di instansi tersebut;
7. Kedua orangtua serta keluarga dan orang yang saya sayangi yang telah memberikan dukungan dan doanya untuk kesuksesan penulis;
8. Seluruh karib kerabat, teman seperjuangan angkatan 2019 yang telah mendukung penulis serta terlibat baik secara langsung atau tidak langsung dalam menyelesaikan tugas ini.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa melimpahkan berkat dan anugerah-Nya kepada semua orang yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini

Batam, 28 Juli 2023



Theresa Elma Purnamasari





## DAFTAR ISI

<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>vi</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR RUMUS</b> .....	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Identifikasi Masalah .....	6
1.3. Batasan Masalah .....	7
1.4. Rumusan Masalah .....	7
1.5. Tujuan Penelitian .....	8
1.6. Manfaat Penelitian .....	8
1.6.1. Manfaat Teoritis .....	8
1.6.2. Manfaat Praktis .....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1. Landasan Teori.....	11
2.1.1. Teori Atribusi.....	11
2.1.2. Pajak.....	12
2.1.2.1. Pengertian Pajak.....	12
2.1.2.2. Fungsi Pajak.....	13
2.1.2.3. Unsur Pajak .....	14
2.1.2.4. Subjek Pajak.....	14
2.2. Teori Variabel Y dan X.....	18
2.2.1. Tingkat KepatuhanWajib Pajak .....	18
2.2.1.1. Definisi Kepatuhan Wajib Pajak .....	18
2.2.1.2. Bentuk Kepatuhan Wajib Pajak .....	19
2.2.1.3. Indikator Kepatuhan Wajib Pajak .....	20
2.2.2. Modernisasi Sistem Administrasi .....	20
2.2.2.1. Definisi Modernisasi Sistem Administrasi .....	20
2.2.2.2. Tujuan Modernisasi Perpajakan .....	22
2.2.2.3. Indikator Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan .....	22
2.2.3. Kewajiban Moral .....	23
2.2.3.1. Definisi Kewajiban Moral.....	23
2.2.3.2. Indikator Kewajiban Moral.....	24
2.2.4. Kualitas Pelayanan Pajak .....	25
2.2.4.1. Definisi Kualitas Pelayanan Pajak .....	25
2.2.4.2. Indikator Kualitas Pelayanan Pajak .....	27

2.3.	Penelitian Terdahulu .....	27
2.4.	Kerangka Pemikiran.....	29
2.5.	Hipotesis Penelitian .....	29
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>		
3.1.	Desain Penelitian .....	32
3.2.	Definisi Operasional Variabel.....	33
3.2.1.	Variabel Independen (Variabel Bebas).....	33
3.2.2.	Variabel Dependen (Variabel Terikat).....	34
3.3.	Populasi dan Sampel .....	35
3.3.1.	Populasi.....	35
3.3.2.	Sampel.....	35
3.4.	Jenis dan Sumber Data.....	36
3.5.	Teknik Pengumpulan Data.....	36
3.6.	Instrument Penelitian .....	37
3.7.	Teknik Analisis Data.....	37
3.7.1.	Uji Instrument .....	37
3.7.1.1.	Uji Validitas .....	37
3.7.1.2.	Uji Reabilitas .....	38
3.7.2.	Analisis Deskriptif .....	39
3.7.3.	Uji Asumsi Klasik.....	40
3.7.3.1.	Uji Normalitas.....	40
3.7.3.2.	Uji Multikolinieritas.....	41
3.7.3.3.	Uji Heteroskedastisitas.....	41
3.7.4.	Uji Regensi Linier Berganda .....	42
3.7.5.	Uji Hipotesis .....	42
3.7.5.1.	Uji F .....	42
3.7.5.2.	Uji T .....	43
3.7.5.3.	Uji Determinasi.....	43
3.8.	Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	43
3.8.1.	Lokasi Penelitian.....	43
3.8.2.	Jadwal Penelitian .....	44
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b>		
4.1.	Hasil Penelitian .....	46
4.1.1.	Deskripsi Umum Objek Penelitian .....	46
4.1.2.	Karakteristik Responden.....	47
4.1.2.1.	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	47
4.1.2.2.	Responden Berdasarkan Umur .....	48
4.1.2.3.	Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	49
4.1.2.4.	Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	49
4.1.3.	Deskripsi Data Penelitian.....	50
4.1.3.1.	Deskripsi Variabel Modernisasi Sistem Administrasi .....	51
4.1.3.2.	Deskripsi Variabel Kewajiban Moral .....	53
4.1.3.3.	Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan.....	55
4.1.3.4.	Deskripsi Variabel Kepatuhan Wajib Pajak .....	58
4.1.4.	Uji Statistik Deskriptif .....	60
4.1.5.	Uji Kualitas Data.....	61

4.1.5.1. Uji Validitas Data .....	61
4.1.5.2. Uji Reliabilitas Data.....	62
4.1.6. Uji Asumsi Klasik.....	63
4.1.6.1. Uji Normalitas.....	63
4.1.6.2. Uji Multikolinearitas.....	65
4.1.6.3. Uji Heteroskedastisitas.....	66
4.1.7. Uji Regresi Linier Berganda .....	67
4.1.8. Uji Hipotesis .....	69
4.1.8.1. Uji Parsial (Uji t).....	69
4.1.8.2. Uji Simultan (Uji F).....	70
4.1.8.3. Uji Koefisien Determinasi .....	71
4.2. Pembahasan Hasil Penelitian .....	72
4.2.1. Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	72
4.2.2. Pengaruh Kewajiban Moral Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak .....	73
4.2.3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	74
4.2.4. Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi, Kewajiban Moral dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	75
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1. Kesimpulan .....	77
5.2. Saran .....	78
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	
Lampiran 1. Pendukung Penelitian	
Lampiran 2. Data Riwayat Hidup	
Lampiran 3. Surat Izin Penelitian	

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 2.1</b> Kerangka Pemikiran .....	29
<b>Gambar 3.1</b> Desain Penelitian .....	32
<b>Gambar 4.1</b> Grafik Histogram .....	64
<b>Gambar 4.2</b> Normal <i>Probability Plot</i> .....	64
<b>Gambar 4.3</b> Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	67

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 1.1</b> Total Data Kendaraan Bermotor, Penerimaan PKB dan Penerimaan Denda di Kota Batam .....	3
<b>Table 2.1</b> Penelitian Terdahulu.....	27
<b>Tabel 3.1</b> Indikator Variabel X.....	33
<b>Tabel 3.2</b> Indikator Variabel Y.....	34
<b>Tabel 4.1</b> Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	48
<b>Tabel 4.2</b> Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	48
<b>Tabel 4.3</b> Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	49
<b>Tabel 4.4</b> Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	50
<b>Tabel 4.5</b> Skala Likert .....	50
<b>Tabel 4.6</b> Hasil Tanggapan Responden Terhadap Modernisasi Sistem Administrasi .....	51
<b>Tabel 4.7</b> Hasil Tanggapan Responden Terhadap Kewajiban Moral.....	53
<b>Tabel 4.8</b> Hasil Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan .....	55
<b>Tabel 4.9</b> Hasil Tanggapan Responden Terhadap Penerapan Wajib Pajak.....	58
<b>Tabel 4.10</b> Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	60
<b>Tabel 4.11</b> Hasil Uji Validitas Data .....	61
<b>Tabel 4.12</b> Hasil Uji Reliabilitas .....	62
<b>Tabel 4.13</b> Hasil Uji Kolmogorov Smirnov .....	65
<b>Tabel 4.14</b> Hasil Uji Multikolinearitas.....	66
<b>Tabel 4.15</b> Hasil Uji Regresi Linier Berganda .....	67
<b>Tabel 4.16</b> Hasil Uji t.....	69
<b>Tabel 4.17</b> Hasil Uji Simultan atau Uji F.....	71
<b>Tabel 4.18</b> Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	72

## DAFTAR RUMUS

<b>Rumus 3.1</b> Slovin .....	35
<b>Rumus 3.2</b> Analisis Deskriptif .....	40