

**PENGARUH PEMAHAMAN, KESADARAN WAJIB  
PAJAK DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB  
PAJAK PRIBADI DI BATAM**

**SKRIPSI**



**Oleh:  
Emilia Linda  
190810039**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA  
UNIVERSITAS PUTERA BATAM  
TAHUN 2024**

**PENGARUH PEMAHAMAN, KESADARAN WAJIB  
PAJAK DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB  
PAJAK PRIBADI DI BATAM**

**SKRIPSI**

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



**Oleh:  
Emilia Linda  
190810039**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA  
UNIVERSITAS PUTERA BATAM  
TAHUN 2024**

## SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Emilia Linda  
NPM : 190810039  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora  
Program Studi : Akuntansi

Menyatakan bahwa “Skripsi” yang saya buat dengan judul:

### **PENGARUH PEMAHAMAN, KESADARAN WAJIB PAJAK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK PRIBADI DI 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, 16 Januari 2024



**Emilia Linda**  
**190810039**

**PENGARUH PEMAHAMAN, KESADARAN WAJIB  
PAJAK DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB  
PAJAK PRIBADI DI BATAM**

**SKRIPSI**

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

**Oleh  
Emilia Linda  
190810039**

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

**Batam, 16 Januari 2024**



**Haposan Banjarnahor, S.E., M.SI.  
Pembimbing**

## ABSTRAK

Tingkat kepatuhan wajib pajak di Kota Batam masih cukup rendah, hal ini dapat dilihat dari perbandingan jumlah wajib pajak yang terdaftar dengan jumlah wajib pajak yang melaporkan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT). Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh pemahaman perpajakan, kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 101 responden dari wajib pajak orang pribadi di Kota Batam dengan metode pengumpulan data primer yang digunakan adalah metode survey dengan menggunakan media kuesioner yang berisi jawaban-jawaban responden. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji Asumsi Klasik, Analisis Regresi Linear Berganda, Uji T, Uji F dan Uji Koefisien Determinasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengaruh pemahaman perpajakan dan kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Akan tetapi kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

**Kata kunci :** pemahaman perpajakan, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, dan kepatuhan wajib pajak.

## **ABSTRACT**

*The taxpayer compliance in Batam City is still considered in low level. It reflects from the comparison between the number of registered taxpayer and the actual number of taxpayers reporting Annual Notification Letter / Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT). This research aims to examine the influence of the Understanding on Taxation, the awareness of Taxpayers and the service quality at Tax Office towards the Taxpayers. This research takes data samples from 101 respondents in Batam City who considered as individual taxpayer by using survey method through questionnaires which have been fulfilled with the answers from the respondents. The technique of data analysis used in this research is the validity test, reliability test, classical assumption test, multiple linear regression, t test, f test and determination coefficient test. As the result, this research finds that the impact of Understanding on Taxation and the service quality at Tax Office brings positive and significant effect on taxpayer's compliance. However, Taxpayer awareness does not bring significant effect on Taxpayer's compliance.*

**Keywords :** *Understanding on Taxation, awareness of Taxpayer, service quality and the compliance of Taxpayer.*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala rahmat dan karunia-Nya, 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 bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati penulis menyampaikan terima kasih 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, Bapak Ronald Wangdra, B.AF., M.Com.;
4. Dosen Pembimbing Skripsi, Bapak Haposan Banjarnahor, S.E., M.SI.;
5. Dosen Pembimbing Akademik, Bapak Mortigor Afrizal Purba, S.E.Ak., M.Ak., C.A.;
6. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam;
7. Orang tua, Abang dan Kakak yang telah mendukung dan menyertai dalam setiap doa mereka agar penulis dapat menyelesaikan skripsi;
8. Seluruh teman-teman Program Studi Akuntansi angkatan 2019 dan 2020 baik yang sudah lulus maupun yang belum lulus dan turut membantu, memberikan semangat dan saran yang sangat bermanfaat. Maaf kalau penulis banyak salah dan banyak merepotkan kalian;
9. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah membantu penulis dalam penyusunan skripsi baik secara langsung maupun tidak langsung.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas kebaikan dan selalu mencurahkan berkat-Nya. Amin.

Batam, 15 Januari 2024

Emilia Linda

## DAFTAR ISI

<b>Halaman Sampul Depan .....</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>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR RUMUS.....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	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
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>11</b>
2.1 Teori Dasar Penelitian .....	11
2.1.2 Pengertian Pajak .....	11
2.1.3 Fungsi Pajak .....	12
2.1.4 Jenis Pajak .....	13
2.1.5 Sistem Pemungutan Pajak .....	14
2.1.6 Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP).....	14
2.2 Teori Variabel Y dan X .....	16
2.2.1 Kepatuhan Wajib Pajak.....	16



2.2.2 Pemahaman Wajib Pajak.....	17
2.2.3 Kesadaran Wajib Pajak .....	18
2.2.4 Kualitas Pelayanan Pajak .....	19
2.3 Penelitian Terdahulu.....	20
2.4 Kerangka Pemikiran .....	24
2.5 Hipotesis .....	24
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>26</b>
3.1 Desain Penelitian.....	26
3.2 Operasional Variabel.....	26
3.2.1 Variabel Dependen (Variabel Terikat).....	27
3.2.2 Variabel Independen (Variabel Bebas).....	27
3.3 Populasi dan Sampel .....	29
3.3.1 Populasi .....	29
3.3.2 Sampel.....	29
3.4 Jenis dan Sumber Data .....	30
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	30
3.6 Teknik Analisis Data .....	31
3.6.1 Statistik Deskriptif .....	31
3.6.2 Uji Kualitas Data .....	32
3.6.3 Uji Asumsi Klasik.....	33
3.6.4 Analisis Regresi Linear Berganda .....	34
3.6.5 Uji Hipotesis.....	34
3.7 Jadwal dan Lokasi Penelitian.....	36
3.7.1 Jadwal Penelitian .....	36
3.7.2 Tempat Penelitian .....	37
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>38</b>
4.1 Hasil Penelitian .....	38
4.1.1 Identitas Responden .....	38
4.1.2 Analisis Statistik Deskriptif.....	39
4.1.3 Hasil Uji Kualitas Data .....	40
4.1.4 Uji Asumsi Klasik.....	41
4.1.5 Analisis Regresi Linear Berganda .....	44
4.1.6 Pengujian Hipotesis .....	45
4.2 Pembahasan.....	47

4.2.1 Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan WPOP .....	47
4.2.2 Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan WPOP .....	48
4.2.3 Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan WPOP.....	48
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>49</b>
5.1 Kesimpulan .....	49
5.2 Saran .....	50

**Daftar Pustaka**

**Lampiran**

Lampiran 1. Pendukung Penelitian

Lampiran 2. Daftar Riwayat Hidup

Lampiran 3. Surat Keterangan Penelitian

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 2.1</b> Kerangka Pemikiran.....	24
<b>Gambar 4.1</b> Bell Shaped Curve .....	41
<b>Gambar 4.2</b> Probability Plot Standardized .....	42
<b>Gambar 4.3</b> Scatterplot.....	44

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 WPOP di KPP Pratama Batam Selatan .....	4
Tabel 3.1 Skala Likert .....	31
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden .....	38
Tabel 4.2 Usia Responden.....	38
Tabel 4.3 Statistik Deskriptif.....	39
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas.....	40
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas.....	41
Tabel 4.6 Uji Normalitas .....	42
Tabel 4.7 Uji Multikolinearitas .....	43
Tabel 4.8 Analisis Regresi Linear Berganda .....	44
Tabel 4.9 Uji T .....	46
Tabel 4.10 Uji F.....	47
Tabel 4.11 Hasil Koefisien Determinasi .....	48

## DAFTAR RUMUS

<b>Rumus 3.1</b> Slovin.....	<b>30</b>
<b>Rumus 3.2</b> Pearson Product Moment .....	<b>32</b>