

**ANALISIS SANKSI PAJAK DAN PELAYANAN  
FISKUS TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK  
DENGAN MODERASI PREFERENSI RISIKO**

**SKRIPSI**



**Oleh :  
Mei Yan  
200810007**

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

**ANALISIS SANKSI PAJAK DAN PELAYANAN  
FISKUS TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK  
DENGAN MODERASI PREFERENSI RISIKO**

**SKRIPSI**

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



**Oleh :  
Mei Yan  
200810007**

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

## SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya :

Nama : Mei Yan  
NPM : 200810007  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora  
Program Studi : Akuntansi

Menyatakan bahwa “Skripsi” yang saya buat dengan judul :

### ANALISIS SANKSI PAJAK DAN PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DENGAN MODERASI PREFERENSI RISIKO

Adalah hasil karya sendiri dan bukan “duplikasi” dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, didalam naskah skripsi ini 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 didalam naskah skripsi 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, 22 Januari 2024



Mei Yan  
200810007

**ANALISIS SANKSI PAJAK DAN PELAYANAN FISKUS  
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DENGAN  
MODERASI PREFERENSI RISIKO**

**SKRIPSI**

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

**Oleh :  
Mei Yan  
200810007**

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

**Batam, 22 Januari 2024**

A handwritten signature in black ink, consisting of several overlapping loops and a long horizontal stroke extending to the right.

**Ronald Wangdra, B.AF., M.Com.  
Pembimbing**

## **ABSTRAK**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengumpulkan bukti empiris serta memahami dampak dari sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Batam Selatan, pengaruh layanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Batam Selatan, dan peran preferensi risiko dalam mempengaruhi hubungan antara sanksi pajak dan kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Batam Selatan. Penelitian ini melibatkan populasi wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Batam Selatan sebanyak 400.034 orang. Pengambilan sampel menggunakan metode probability sampling dengan teknik pengambilan data simple random sampling. Data primer dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada wajib pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Batam Selatan. Pengumpulan data dilakukan melalui Google Form dengan pengukuran menggunakan skala Likert dan pilihan 1 hingga 6 untuk mengukur variabel preferensi risiko, serta dilakukan wawancara lisan. Jumlah responden yang berpartisipasi adalah sebanyak 117 wajib pajak, dengan mayoritas (88,9%) berusia 20 hingga 30 tahun. Teknik analisis data menggunakan regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Batam Selatan, sementara layanan fiskus memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di kantor yang sama. Selain itu, tidak terdapat pengaruh sanksi pajak yang dimoderasi oleh preferensi risiko terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Batam Selatan.

Kata Kunci: kepatuhan wajib pajak, sanksi pajak, kualitas pelayanan, preferensi risiko

## ***ABSTRACT***

*The aim of this research is to gather empirical evidence concerning the impact of tax penalties on taxpayer compliance at the South Batam Tax Office, the influence of tax authority services on taxpayer compliance at the South Batam Tax Office, and the moderation effect of risk preferences on the impact of tax penalties regarding taxpayer compliance at the South Batam Tax Office. The study targets individual taxpayers registered at the South Batam Tax Office, totaling 400,034 individuals. Sampling was conducted using probability sampling, employing a simple random sampling technique. Data were primarily obtained through questionnaire distribution among individual taxpayers registered at the South Batam Tax Office. Data collection utilized Google Forms, employing a Likert scale and choices ranging from 1 to 6 to measure risk preference variables. Additionally, oral interviews were conducted. The research involved 117 participating taxpayers, with the majority (88.9%) falling within the 20 to 30 age group. The study utilized multiple linear regression analysis. The outcomes reveal that tax penalties have no impact on taxpayer compliance at the South Batam Tax Office, while tax authority services do influence taxpayer compliance at the same office. Moreover, there is no moderated impact of tax penalties by risk preferences on taxpayer compliance at the South Batam Tax Office.*

*Keyword: taxpayer compliance, tax penalties, tax authority services, risk preference*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa. Atas rahmat dan hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi sastra satu (S1) Program Studi Akuntansi Universitas Putera Batam. Penulis menyadari skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Maka penulis akan menerima segala kritikan dan saran secara senang hati. Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari bahwa tanpa bantuan berbagai pihak maka sangat sulit untuk menyelesaikan hingga akhir skripsi ini. Oleh karena itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Kedua Orang tua dan saudara yang selalu memberikan doa tanpa henti, dukungan yang penuh dengan kasih sayang, kehangatan, dan pengertian kepada penulis.
2. Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.Si. selaku Rektor Universitas Putera Batam.
3. Bapak Dr. Michael Jibrael Rorong, S.T., M.I.Kom. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora.
4. Bapak Ronald Wangdra, B.AF., M.Com. selaku Ketua Program Studi Akuntansi dan Dosen Pembimbing Skripsi yang selalu meluangkan waktu dan dengan sabar memberikan arahan dan masukan untuk penulis selama proses penulisan skripsi.
5. Ibu Neni Marlina Br. Purba, S.Pd., M.Ak. selaku Sekretaris Program Studi Akuntansi.

6. Bapak Argo Putra Prima, S.E., M.Ak. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang membantu dan mengarahkan penulis selama menempuh masa studi.
7. Dosen dan Staf Universitas Putera Batam yang telah membantu dalam pengurusan segala bentuk kebutuhan administrasi, dll.
8. Pimpinan dan seluruh Staf KPP Pratama Batam Selatan yang telah memberikan izin penelitian.
9. Kellyn, Jessica Tan, Vitri Nurhayati, Oktavyana dan Novison sebagai teman yang selalu ada dalam berbagai kondisi, menjadi motivasi, penyemangat, dan selalu memberikan bantuan kepada penulis dalam setiap waktu.
10. Teman-teman kelas akuntansi dan seluruh mahasiswa/mahasiswa angkatan 2020 yang telah selalu memberikan semangat.
11. Serta semua pihak yang ikut serta dalam membantu dan mendukung penulis yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Batam, 21 Februari 2024

Mei Yan



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</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 TABEL</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	8
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>11</b>
2.1 Teori Dasar Penelitian .....	11
2.1.1 <i>Rational Choice Theory</i> .....	11
2.1.2 <i>Deterrence Theory</i> .....	13
2.1.3 <i>Theory of Planned Behavior</i> .....	14
2.2 Teori Variabel Y, X dan Z.....	16
2.2.1 Kepatuhan Wajib Pajak (Y).....	16
2.2.2 Sanksi Pajak (X <sub>1</sub> ).....	19
2.2.3 Pelayanan Fiskus (X <sub>2</sub> ) .....	21
2.2.4 Preferensi Risiko (Z) .....	24
2.3 Penelitian Terdahulu.....	24
2.4 Kerangka Pemikiran .....	27

2.5	Hipotesis Penelitian .....	27
2.5.1	Perkembangan Hipotesis .....	27
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>32</b>
3.1	Desain Penelitian .....	32
3.2	Operasionalisasi Variabel .....	33
3.2.1	Variabel Dependen (Y).....	33
3.2.2	Variabel Independen (X) .....	33
3.2.3	Variabel Moderasi (Z).....	35
3.3	Populasi dan Sampel.....	35
3.3.1	Populasi .....	35
3.3.2	Sampel .....	35
3.4	Jenis Data dan Sumber Data.....	36
3.5	Teknik Pengumpulan Data .....	36
3.6	Teknik Analisis Data .....	36
3.6.1	Statistik Deskriptif.....	37
3.6.2	Uji Kelayakan Data.....	37
3.6.2.1	Uji Validitas .....	37
3.6.2.2	Uji Reliabilitas .....	38
3.6.3	Uji Asumsi Klasik .....	38
3.6.3.1	Uji Heteroskedastisitas.....	38
3.6.3.2	Uji Normalitas.....	39
3.6.3.3	Uji Multikolinieritas.....	39
3.6.4	Analisis Regresi Linier Berganda.....	39
3.6.5	Uji Hipotesis .....	40
3.6.5.1	Uji T .....	40
3.6.5.2	Uji F .....	40
3.6.5.3	Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	41
3.7	Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	41
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>43</b>
4.1	Hasil Penelitian.....	43
4.1.1	Deskripsi Objek Penelitian .....	43
4.1.1.1	Identitas Responden .....	43

4.1.2 Statistik Deskriptif.....	44
4.1.3 Uji Kelayakan Data.....	46
4.1.3.1 Uji Validitas .....	46
4.1.3.2 Uji Reliabilitas .....	46
4.1.4 Uji Asumsi Klasik .....	47
4.1.4.1 Uji Heteroskedastisitas.....	47
4.1.4.2 Uji Normalitas.....	47
4.1.4.3 Uji Multikolinieritas.....	49
4.1.4 Analisis Regresi Linier Berganda .....	50
4.1.5 Uji Hipotesis .....	51
4.1.5.1 Uji T .....	51
4.1.5.2 Uji F .....	52
4.1.5.3 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	52
4.2 Pembahasan .....	53
4.2.5 Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak .....	53
4.2.6 Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak .....	60
4.2.7 Pengaruh Preferensi Risiko dalam moderasi Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	66
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>67</b>
5.1 Simpulan.....	67
5.2 Saran .....	68
<b>DAFTAR PUSAKA.....</b>	<b>70</b>
<b>LAMPIRAN</b>	
Lampiran 1. Pendukung Penelitian	
Lampiran 2. Daftar Riwayat Hidup	
Lampiran 3. Surat Keterangan Penelitian	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Tingkat kepatuhan wajib pajak KPP Batam Selatan.....	3
Tabel 2.1 Penelitian terdahulu.....	25
Tabel 2.1 Lanjutan .....	26
Tabel 3.1 Indikator kepatuhan wajib pajak .....	33
Tabel 3.2 Indikator sanksi .....	33
Tabel 3.3 Indikator pelayanan fiskus .....	34
Tabel 3.4 Indikator preferensi risiko.....	35
Tabel 3.5 Skor skala likert .....	36
Tabel 3.6 Jadwal penelitian.....	42
Tabel 4.1 Jenis kelamin responden .....	43
Tabel 4.2 Usia responden.....	44
Tabel 4.3 Statistik deskriptif .....	44
Tabel 4.4 Uji validitas .....	46
Tabel 4.5 Uji reliabilitas.....	46
Tabel 4.6 Uji heteroskedastisitas.....	47
Tabel 4.7 Uji normalitas.....	47
Tabel 4.8 Uji multikolinieritas .....	49
Tabel 4.9 Regresi linier berganda .....	50
Tabel 4.10 Uji t .....	51
Tabel 4.11 Uji f.....	52
Tabel 4.12 Koefisien determinasi ( $R^2$ ).....	52
Tabel 4.13 Jawaban responden variabel sanksi pajak X1 .....	56

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Data profil dalam E-SPT .....	23
Gambar 2.2 Kerangka pemikiran .....	27
Gambar 2.3 Grafik utility .....	30
Gambar 3.1 Desain penelitian .....	32
Gambar 4.1 Histogram uji normalitas.....	48
Gambar 4.2 P-P Plot uji normalitas.....	49
Gambar 4.3 Usia responden .....	54
Gambar 4.4 Simulasi perhitungan pajak yang harus dibayar.....	55
Gambar 4.5 Jawaban responden variabel pelayanan fiskus X2_1 .....	61
Gambar 4.6 Jawaban responden variabel pelayanan fiskus X2_2 .....	62
Gambar 4.7 Jawaban responden variabel pelayanan fiskus X2_3 .....	63
Gambar 4.8 Jawaban responden variabel pelayanan fiskus X2_4 .....	64
Gambar 4.9 Jawaban responden variabel pelayanan fiskus X2_5 .....	65