

**DETERMINAN YANG MEMPENGARUHI  
KEPATUHAN WAJIB PAJAK**

**SKRIPSI**



**Oleh :  
Rina Aprilia Rambe  
200810102**

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

**DETERMINAN YANG MEMPENGARUHI  
KEPATUHAN WAJIB PAJAK**

**SKRIPSI**

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



**Oleh  
Rina Aprilia Rambe  
200810102**

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

## SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya :

Nama : Rina Aprilia Rambe  
NPM : 200810102  
Fakultas : Ilmu Sosial Dan Humaniora  
Program Studi : Akuntansi

Menyatakan bahwa “Skripsi” Yang saya buat dengan judul:

### “Determinan Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak”

Ini adalah karya saya sendiri dan bukan “salinan atau duplikasi” karya orang lain. Sepengetahuan saya, dalam naskah tugas akhir dalam bentuk skripsi tersebut ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali karya yang dikutip secara tertulis dalam naskah dan telah saya sebutkan sumbernya yang kemudian ditulis pada daftar pustaka.

Jika naskah didalam skripsi ini tulisannya terkandung unsur PLAGIASI, maka saya bersedia bahwa skripsi ini akan di gugurkan atau dipabatalkan, serta diproses sesuai dengan perundang-undangan dan peraturan yang berlaku.

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

Batam, 21 Februari 2024



Rina Aprilia Rambe  
NPM. 200810102

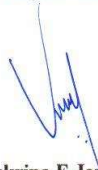
**DETERMINAN YANG MEMPENGARUHI  
KEPATUHAN WAJIB PAJAK**

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

Oleh  
Rina Aprilia Rambe  
200810102

Telah disetujui pembimbing pada tanggal  
seperti tertera di bawah ini

Batam, 24 Januari 2024



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



## ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melihat pengaruh Pelayanan Fiskus, Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi baik secara parsial maupun simultan. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan teknik pengumpulan data dilakukan Penyebaran kuisioner melalui *google form* yang di ukur melalui skala *likert*. Pengujian yang dilakukan pada penelitian ini menggunakan analisis deskriptif, uji validitas, uji reabilitas, uji regresi linier berganda, uji normalitas, uji multikolinieritas, uji heteroskedastisitas uji F, uji t, dan uji koefisien determinasi. Software yang digunakan dalam penelitian ini SPSS versi 25. Populasi dalam penelitian ini adalah 75.350 orang yang menjadi wajib lapor pajak dan terdaftar di KPP Batam Selatan. Sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *Probability sampling* dan penentuan sampel menggunakan teknik *slovin* yang berjumlah sebanyak 100 responden. Hasil penelitian secara parsial menunjukkan bahwa Pelayanan Fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, Sanksi Perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Secara simultan Pelayanan Fiskus, Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Perpajakan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

**Kata Kunci:** Pelayanan Fiskus; Kesadaran Wajib Pajak; Sanksi Perpajakan; Kepatuhan Wajib Pajak.

## **ABSTRACT**

*The purpose of this study was to see the effect of Fiscal Services, Taxpayer Awareness and Tax Sanctions on individual taxpayer compliance both partially and simultaneously. This type of research is quantitative with data collection techniques carried out by distributing questionnaires through google forms which are measured on a Likert scale. The tests carried out in this study used descriptive analysis, validity test, reliability test, multiple linear regression test, normality test, multicollinearity test, heteroscedasticity tests, F test, t test, and determination coefficient test. The software used in this research is SPSS version 25. The population in this research is 75,350 people who are required to report taxes and are registered at the South Batam KPP. The sample in this study used a probability sampling technique and the sample was determined using the Slovin technique, totaling 100 respondents. The results of the study partially show that Fiscal Services affect the compliance of individual taxpayers, Taxpayer Awareness affects the compliance of individual taxpayers, Tax Sanctions affect the compliance of individual taxpayers. Simultaneously Fiskus Services, Taxpayer Awareness and Tax Sanctions have a significant effect on individual taxpayers.*

**Keywords:** *Fiskus Service; Taxpayer Awareness; Tax Sanctions; Taxpayer Compliance.*

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah hirabbil 'alamin Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat tuhan Allah SWT, karena dengan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dalam bentuk penulisan skripsi tersebut dengan judul "Determinan Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak". Tuga akhir dalam bentuk skripsi ini adalah bentuk laporan yang menjadi salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi starata satu (S1) di Program Studi Akuntansi Universitas Putera Batam.

Pada penulisan tugas akhir ini penulis menyadari bahwa kata sempurna masih jauh untuk disematkan pada tugas akhir ini. Oleh sebab 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, penulis dengan segala kerendahan hati, ingin 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 Universitas Putera Batam, Bapak Dr. Michael Jibrael Rorong, S.T., M.I.Kom.
3. Ketua Program Studi Bapak Ronald Wangdra, B.AF., M.Com.
4. Pembimbing penulis skripsi di Universitas Putera batam, Ibu Viola Syukrina E Janrosl, S.E., M.M.
5. Dosen Pembimbing Akademik Ibu Risca Azmiana,S.E.,M.Ak.
6. Seluruh dosen dan staff pengajar Universitas Putera Batam.
7. Kedua Orang tua, Ayah Rinson Rambe dan ibu Rosito yang selalu senantiasa mendoakan disetiap langkahku, semoga senantiasa diberikan kesehatan dan rahmat yang melimpah oleh Allah SWT.
8. Teristimewa Saudara-saudaraku yang mendukung, Kakak Rini Yutari Rambe S.Pd Abang Muliya Annuari Rambe S.Pd adikku Putri Rambe, Adikku M. Ray Rezeki Rambe, dan Reshi Hirarki mendoakanku serta memberikan semangat motivasi untuk menyelesaikan skripsi.
9. Teruntuk Teman-Temanku Dewi, Marleni,Ayu, Novia, Elly, Kak Astutik,Kak Dera, Kak Rusli, Nabila, Zifa, Siro dan Rekan Kerja Pt Flextronics yang Telah memberikan dukungannya Selama penulis mengerjakan skripsi ini.

Semoga Allah swt membalas kebaikan dan selalu mencurahkan hidayah serta taufik-Nya kepada semua orang yang telah membantu penulis dalam penyelesaian skripsi ini.

Batam, 21 Februari 2024



Rina Aprilia Rambe





## 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> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR RUMUS</b> .....	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	6
1.3. Batasan masalah.....	6
1.4. Rumusan Masalah.....	6
1.5. Tujuan Penelitian .....	7
1.6. Manfaat Penelitian .....	7
1.6.1. Manfaat Teoritis .....	7
1.6.2. Manfaat Praktis .....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1. Teori Dasar Penelitian.....	10
2.1.2. Kepatuhan Wajib Pajak.....	11
2.1.3. Pelayanan Fiskus.....	14
2.1.4. Kesadaran Wajib Pajak .....	16
2.1.5. Sanksi Perpajakan .....	19
2.2. Penelitian Terdahulu .....	21
2.3. Kerangka Pemikiran.....	25
2.4. Hipotesis Penelitian .....	26
2.4.1. Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi .....	26
2.4.2. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi .....	27
2.4.3. Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi .....	27
2.4.4. Pengaruh Pelayanan Fiskus, Kesadaran Wajib Pajak Dan Sanksi Perpajakan Berpengaruh Signifikan Terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi .....	28
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1. Desain Penelitian .....	30
3.2. Operasional Variabel .....	31
3.2.1. Variabel Dependen.....	31
3.2.2. Variabel Independen .....	32

3.3. Populasi dan Sampel .....	35
3.3.1. Populasi .....	35
3.3.2. Sampel .....	35
3.4. Jenis dan Sumber Data .....	37
3.5. Teknik Pengumpulan Data .....	37
3.6. Teknik Analisis Data .....	38
3.6.1. Statistik Deskriptif .....	38
3.6.2. Uji Instrumen .....	38
3.6.3. Uji Asumsi Klasik .....	39
3.6.4. Regresi Linier Berganda .....	40
3.6.5. Uji Hipotesis .....	41
3.6.6. Analisis Determinasi ( $R^2$ ) .....	43
3.7. Lokasi dan Jadwal Penelitian .....	43
<b>BAB IV PEMBAHASAN</b>	
4.1. Hasil Penelitian .....	45
4.1.1. Statistik Deskriptif .....	45
4.1.2. Uji Instrumen .....	46
4.1.3. Uji Asumsi Klasik .....	50
4.1.4. Regresi Linier Berganda .....	54
4.1.5. Uji Hipotesis .....	56
4.1.6. Analisis Determinasi ( $R^2$ ) .....	58
4.2. Pembahasan Hasil Penelitian .....	59
4.2.1. Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi .....	59
4.2.2. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi .....	60
4.2.3. Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi .....	61
4.2.4. Pengaruh Pelayanan Fiskus, Kesadaran Wajib Pajak Dan Sanksi Perpajakan Berpengaruh Signifikan Terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi .....	62
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1. Simpulan .....	63
5.2. Saran .....	63
<b>LAMPIRAN</b>	
Lampiran 1. Pendukung Penelitian	
Lampiran 2. Daftar Riwayat Hidup	
Lampiran 3. Surat Keterangan	

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
<b>Gambar 2.1</b> Kerangka Pemikiran.....	25
<b>Gambar 3.1</b> Desain Penelitian.....	30
<b>Gambar 4.1</b> Grafik Scatterplot.....	53

## DAFTAR TABEL

	Halaman
<b>Tabel 1.1</b> Perbandingan Kepatuhan Wajib Pajak .....	2
<b>Tabel 2.1</b> Penelitian Terdahulu .....	22
<b>Tabel 3.1</b> Operasional Variabel .....	34
<b>Tabel 3.2</b> Skala Likert Pilihan Jawaban Responden .....	37
<b>Tabel 3.3</b> Jadwal Penelitian .....	44
<b>Tabel 4.1</b> Statistik Deskriptif .....	45
<b>Tabel 4.2</b> Uji Validitas .....	47
<b>Tabel 4.3</b> Hasil Uji Reliabilitas Pelayanan Fiskus ( $X_1$ ) .....	48
<b>Tabel 4.4</b> Hasil Uji Reliabilitas Kesadaran Wajib Pajak ( $X_2$ ) .....	49
<b>Tabel 4.5</b> Hasil Uji Reliabilitas Sanksi Perpajakan ( $X_3$ ) .....	49
<b>Tabel 4.6</b> Hasil Uji Reliabilitas Kepatuhan Wajib Pajak ( $Y$ ) .....	50
<b>Tabel 4.7</b> Uji Normalitas .....	51
<b>Tabel 4.8</b> Uji Multikolinearitas .....	52
<b>Tabel 4.9</b> Regresi Linier Berganda .....	54
<b>Tabel 4.10</b> Uji t (Parsial) .....	56
<b>Tabel 4.11</b> Uji F (Simultan) .....	58
<b>Tabel 4.12</b> Uji Koefisien Determinasi ( $R_2$ ) .....	59

## DAFTAR RUMUS

	Halaman
<b>Rumus 3.1</b> Slovin .....	36
<b>Rumus 3.2</b> Regresi Linier Berganda.....	41
<b>Rumus 3.3</b> t tabel.....	42
<b>Rumus 3.4</b> Menentukan F tabel.....	42