

**PENGARUH SOSIALISASI PERPAJAKAN,
KUALITAS PELAYANAN DAN SANKSI
PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB
PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KOTA
BATAM**

SKRIPSI



Oleh :

Lia Novianti

200810019

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

**PENGARUH SOSIALISASI PERPAJAKAN,
KUALITAS PELAYANAN DAN SANKSI
PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB
PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KOTA
BATAM**

SKRIPSI

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



Oleh :

Lia Novianti

200810019

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

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini saya :

Nama : Lia Novianti
NPM : 200810019
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora
Program Studi : Akuntansi

Menyatakan bahwa “Skripsi” yang saya buat dengan judul :

**“PENGARUH SOSIALISASI PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN
DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
KENDARAAN BERMOTOR DI KOTA BATAM”**

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 dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata didalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah skripsi ini digugurkan dan skripsi 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, 17 Juli 2024



Lia Novianti
NPM 200810019

**PENGARUH SOSIALISASI PERPAJAKAN,
KUALITAS PELAYANAN DAN SANKSI
PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB
PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KOTA
BATAM**

SKRIPSI

Untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana

Oleh :

Lia Novianti

200810019

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

Batam, 17 Juli 2024



**Hermaya Ompusunggu, S.E., M.Ak
Pembimbing**

ABSTRAK

Kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor merupakan sikap atau tindakan yang menunjukkan ketaatan terhadap hukum serta kewajiban perpajakan terkait kepemilikan dan pengguna kendaraan bermotor. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan secara simultan memiliki pengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Batam. Jenis penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Sumber data yang digunakan di dalam penelitian ini yaitu data primer dalam bentuk questioner yang disebarakan kepada wajib pajak. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar pada Kantor Samsat Batam Centre sebanyak 484.829. Penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus slovin sebesar 416 responden. Metode analisis data dalam penelitian ini menggunakan uji instrument yang terdiri dari uji validitas dan uji reliabilitas, uji asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heterokedastisitas, analisis linier berganda dan uji hipotesis yang terdiri dari uji t, uji F dan koefisien determinasi (R^2). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial dan simultan Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Batam.

Kata kunci: Kepatuhan Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Sanksi Pajak

ABSTRACT

Compliance with motor vehicle tax obligations is an attitude or action that demonstrates adherence to the law and tax obligations related to the ownership and use of motor vehicles. The purpose of this study is to determine whether Taxation Socialization, Service Quality, and Tax Sanctions simultaneously influence Compliance with Motor Vehicle Tax Obligations in Batam City. This research adopts a quantitative research method. The data source used in this study is primary data in the form of questionnaires distributed to taxpayers. The population consists of motor vehicle taxpayers registered at the Batam Centre Samsat Office, totaling 484,829. The sample size determined for this study is 416 respondents, calculated using the Slovin's formula. Data analysis in this study includes instrument testing comprising validity and reliability tests, classic assumption tests including normality test, multicollinearity test, heteroskedasticity test, multiple linear regression analysis, and hypothesis testing consisting of t-test, F-test, and determination coefficient (R²). The results of this study indicate that Taxation Socialization, Service Quality, and Tax Sanctions individually and simultaneously have a significant influence on Compliance with Motor Vehicle Tax Obligations in Batam City.

Keywords: *Taxpayer Compliance, Taxation Socialization, Service Quality, Tax Sanctions*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir sebagai 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. Oleh karena itu, penulis dengan senang hati menerima kritik dan saran untuk perbaikan di masa mendatang. Dengan segala keterbatasan, penulis juga menyadari bahwa skripsi ini tidak akan terwujud tanpa bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak. Maka dari itu, dengan segala kerendahan hati, penulis ingin mengucapkan 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 Universitas Putera Batam.
3. Bapak Ronald Wangdra, B.AF., M.Com. selaku Ketua Program Studi Akuntansi Universitas Putera Batam.
4. Ibu Hermaya Ompusunggu, S.E., M.Ak. selaku Pembimbing Skripsi pada Program Studi Akuntansi Universitas Putera Batam. Terima kasih telah memberi bimbingan, nasihat, serta dukungan hingga bisa menyelesaikan tugas akhir ini.
5. Ibu Anggun Permata Husda, S.E., M.Acc. selaku Pembimbing Akademik pada Program Studi Akuntansi Universitas Putera Batam.
6. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam.
7. Pimpinan dan seluruh Staff Badan Pendapatan Daerah Provinsi Kepulauan Riau yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian.
8. Kedua orang tua saya yang menjadi sebuah alasan utama saya untuk dapat bertahan dalam setiap proses yang saya jalani selama perkuliahan untuk Bapak Ahmad Sulaeman dan Ibu Sarina, skripsi ini sebagai wujud jawaban dan tanggung jawab atas kepercayaan serta cinta dan kasih sayang,

kesabaran yang tulus ikhlas membesarkan, merawat dan memberikan dukungan moral dan selalu mendoakan selama menempuh pendidikan sehingga dapat menyelesaikan studi S1 di Universitas Putera Batam. Semoga Allah senantiasa memuliakan kalian baik di dunia maupun di akhirat. Aamiin.

9. Adikku tersayang, Gadis Julliani. Terima kasih atas doa dan segala dukungan sehingga dapat terselesaikan nya skripsi ini.
10. Teman-teman ku Putri, Dhea Febrisyah, Sovia Riski, Dewi Sartika, Karin Legiana, Maretta Bahrien, Fri Yohana, Sarlita, Latry Zulfitriani. Terima kasih atas waktu dan dukungannya sehingga dapat terselesaikan nya skripsi ini.
11. Seluruh pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu yang telah memberikan bantuan maupun dukungan moral.
12. Dan yang terakhir tidak lupa penulis ucapkan terima kasih sebanyak-banyaknya kepada diri saya Lia Novianti. Terima kasih sudah bertahan sejauh ini, walau sering kali merasa putus asa atas apa yang diusahakan dan belum berhasil. Namun, terima kasih tetap menjadi manusia yang selalu mau berusaha dan tidak lelah mencoba. Terima kasih karena memutuskan untuk tidak menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini dan telah menyelesaikannya sebaik dan semaksimal mungkin. Ini merupakan pencapaian yang patut dibanggakan untuk diri sendiri. Berbahagialah selalu dimanapun berada, Lia. Apapun kurang dan lebihnya mari merayakan diri sendiri.

Semoga Allah Swt membalas kebaikan dan selalu mencurahkan rahmat dan hidayahnya kepada semua orang yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Batam, 17 Juli 2024



Lia Novianti

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR RUMUS	xiv
DAFTAR TABEL	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	7
1.3 Batasan Masalah.....	8
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
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Teori Dasar Penelitian.....	11
2.1.1 Teori Atribusi	11
2.1.2 Teori Of Planned Behavior	11
2.2 Teori Variabel Y dan X.....	13
2.2.1 Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Y).....	13
2.2.2 Sosialisasi Perpajakan (X1).....	13
2.2.3 Kualitas Pelayanan (X2)	14
2.2.4 Sanksi Perpajakan (X3).....	14
2.3 Penelitian Terdahulu	15
2.4 Kerangka Pemikiran.....	19
2.5 Hipotesis Penelitian.....	19
2.5.1 Pengaruh Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor ..	19

2.5.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor ..	20
2.5.3 Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor ..	21
2.5.4 Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan bermotor.....	21
BAB III METODE PENELITIAN	23
3.1 Desain Penelitian.....	23
3.2 Operasional Variabel.....	24
3.2.1 Variabel Dependen.....	24
3.2.1.1 Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Batam	24
3.2.2 Variabel Independen	25
3.2.2.1 Sosialisasi Perpajakan (X1)	25
3.2.2.2 Kualitas Pelayanan (X2).....	26
3.2.2.3 Sanksi Perpajakan (X3).....	27
3.3 Populasi dan Sampel	28
3.3.1 Populasi.....	28
3.3.2 Sampel.....	28
3.4 Jenis dan Sumber Data.....	29
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	29
3.6 Teknik Analisis Data.....	30
3.6.1 Analisis Deskriptif	30
3.6.2 Uji Instrumen	31
3.6.2.1 Uji Validitas	31
3.6.2.2 Uji Reliabilitas.....	31
3.6.3 Uji Asumsi Klasik	32
3.6.3.1 Uji Normalitas	32
3.6.3.2 Uji Multikolineritas	32
3.6.3.3 Uji Heteroskedastisitas	33
3.6.4 Uji Regresi Linier Berganda	33
3.6.5 Uji Hipotesis	34
3.6.5.1 Uji Parsial (Uji t).....	34
3.6.5.2 Uji Simultan (Uji F)	35
3.6.5.3 Koefisien Determinasi (R^2)	35
3.7 Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	36

3.7.1 Lokasi Penelitian.....	36
3.7.2 Jadwal Penelitian.....	36
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	37
4.1 Hasil Penelitian	37
4.1.1 Profil Responden.....	37
4.1.2 Karakteristik Responden	37
4.1.2.1 Jenis Kelamin Responden	37
4.1.2.2 Umur Responden.....	38
4.1.2.3 Pendidikan Terakhir	39
4.1.3 Statistik Deskriptif	40
4.1.4 Uji Instrumen	41
4.1.4.1 Uji Validitas	41
4.1.4.2 Uji Reliabilitas.....	43
4.1.5 Asumsi Klasik	44
4.1.5.1 Uji Normalitas.....	44
4.1.5.2 Uji Multikolinearitas	46
4.1.5.3 Uji Heteroskedastisitas.....	47
4.1.6 Uji Regresi Linier Berganda	47
4.1.7 Uji Hipotesis	49
4.1.7.1 Uji Parsial (Uji T).....	49
4.1.7.2 Uji Simultan (Uji F)	50
4.1.7.3 Uji Determinasi (Uji R ²).....	50
4.2 Pembahasan.....	51
4.2.1 Pengaruh Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor ..	51
4.2.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor ..	52
4.2.3 Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor ..	53
4.2.4 Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.....	54
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	56
5.1 Kesimpulan	56
5.2 Saran.....	56
DAFTAR PUSTAKA	58

LAMPIRAN

Lampiran I. Pendukung Penelitian

Lampiran II. Daftar Riwayat Hidup

Lampiran III. Surat Keterangan Penelitian

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran	19
Gambar 3. 1 Desain Penelitian	23
Gambar 4. 1 Uji Normalitas (Kurva Histogram Grafik)	44
Gambar 4. 2 Uji Normalitas (Normal P-Plot Grafik)	45

DAFTAR RUMUS

Rumus 3.1 Slovin	28
Rumus 3.2 Analisis Regresi Linier Berganda	33
Rumus 3.3 Uji t	34
Rumus 3.4 Koefisien Determinasi (R^2)	35

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Kendaraan Yang Patuh dan Tidak Patuh Pajak	6
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	15
Tabel 3. 1 Skor Pilihan Jawaban Responden	30
Tabel 3. 2 Jadwal Penelitian.....	36
Tabel 4. 1 Jenis Kelamin Responden	37
Tabel 4. 2 Umur Responden.....	38
Tabel 4. 3 Pendidikan Terakhir	39
Tabel 4. 4 Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	40
Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas Data	42
Tabel 4. 6 Hasil Uji Reliabilitas Data.....	43
Tabel 4. 7 Uji Normalitas (One Sample Kolmogorov-Sminorv Test)	45
Tabel 4. 8 Uji Multikolinearitas	46
Tabel 4. 9 Uji Heteroskedastisitas	47
Tabel 4. 10 Uji Regresi Linier Berganda	48
Tabel 4. 11 Uji Parsial (Uji t)	49
Tabel 4. 12 Uji Simultan (Uji F)	50
Tabel 4. 13 Uji Determinasi (Uji R^2)	50