

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, KUALITAS  
PELAYANAN PAJAK DAN SANKSI PAJAK TERHADAP  
KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR PAJAK  
KENDARAAN BERMOTOR**

**SKRIPSI**



**OLEH:  
AYUNIS DESTIA FURI  
(200810067)**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI  
FAKULTAS HUMANIORA  
UNIVERSITAS PUTERA BATAM  
2024**

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, KUALITAS  
PELAYANAN PAJAK DAN SANKSI PAJAK TERHADAP  
KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR PAJAK  
KENDARAAN BERMOTOR**

**SKRIPSI**

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



**OLEH:  
AYUNIS DESTIA FURI  
(200810067)**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI  
FAKULTAS HUMANIORA  
UNIVERSITAS PUTERA BATAM  
2024**

### SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini saya:

Nama : Ayunis Destia Furi  
NPM : 200810067  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora  
Program Studi : Akuntansi

Menyatakan bahwa "SKRIPSI" yang saya buat yang berjudul:

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, KUALITAS PELAYANAN PAJAK DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR PAJAK KENDARAAN BERMOTOR"**

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 disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar Pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah Skripsi saya 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 13 Juli 2024

  
**Ayunis Destia Furi**  
200810067

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, KUALITAS PELAYANAN  
PAJAK DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK  
DALAM MEMBAYAR PAJAK KENDARAAN BERMOTOR**

**SKRIPSI**

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

**Oleh:  
Ayunis Destia Furi  
200810067**

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal  
Seperti yang tertera dibawah ini:**

**Batam, 13 Juli 2024**

  
**Argo Putra Prima, S.E., M.Ak**  
**Pembimbing**

## **ABSTRACT**

*Motor vehicle tax is one of the revenues that contribute greatly to economic growth in a country that is collected on the ownership of motorized vehicles. Although the number of motorized vehicles increases every year, in fact there are still many people who do not comply with the obligation to pay taxes. Taxpayer compliance is an important aspect in the government's efforts to increase local revenue. The purpose of this study is to determine taxpayer compliance in Batam City, as well as the impact of taxpayer awareness, service quality and sanctions on taxpayer compliance. The population in this study amounted to 484,829. The sample used was 100 respondents obtained based on the calculation of the slovin formula with an error rate of 10%. The random sampling method is used by researchers to take samples by distributing questionnaires to the people of Batam City who own motorized vehicles. The testing techniques in this research include descriptive statistical analysis, instrument test, classical assumption test, multiple linear regression test and hypothesis testing by utilizing SPSS version 25 to manage data. The results of this study indicate that Awareness and Service Quality have no significant effect on taxpayer compliance, while Sanctions have a significant effect on taxpayer compliance.*

**Keywords: Awareness, Service Quality, Sanctions, Compliance**

## ABSTRAK

Pajak kendaraan bermotor adalah salah satu pendapatan yang berkontribusi sangat besar dalam pertumbuhan ekonomi dalam sebuah negara yang pemungutannya dilakukan atas kepemilikan kendaraan bermotor. Meskipun jumlah kendaraan bermotor meningkat setiap tahun, namun kenyataannya masih banyak masyarakat yang tidak mematuhi kewajiban membayar pajak. Kepatuhan wajib pajak merupakan aspek penting dalam upaya pemerintah dalam meningkatkan pendapatan daerah. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui kepatuhan wajib pajak di Kota Batam, serta dampak dari kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan dan sanksi terhadap kepatuhan wajib pajak. Populasi dalam penelitian ini yaitu berjumlah 484.829. Sampel yang digunakan adalah sebanyak 100 responden yang diperoleh berdasarkan perhitungan rumus slovin dengan dengan tingkat kesalahan 10%. Metode random sampling digunakan oleh peneliti untuk mengambil sampel dengan menyebarkan kuesioner kepada masyarakat Kota Batam yang memiliki kendaraan bermotor. Teknik pengujian dalam penelitian ini meliputi analisis statistik deskriptif, uji instrument, uji asumsi klasik, uji regresi linier berganda dan uji hipotesis dengan memanfaatkan aplikasi SPSS versi 25 untuk mengola data. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kesadaran dan Kualitas Pelayanan tidak terdapat pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan Sanksi terdapat pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

**Kata kunci: Kesadaran, Kualitas Pelayanan, Sanksi, Kepatuhan.**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran 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 sastra satu (S1) pada Program Studi Akuntansi Universitas Putera Batam. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati. Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa skripsi ini tidak akan berwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis ingin 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, B.AF., M.com
4. Bapak Argo Putra Prima, S.E., M.Ak. selaku dosen pembimbing skripsi.
5. Bapak Poniman, S. E., M.S.A., Ak., CA. selaku Dosen Metode Penelitian dan Pembimbing Akademik pada program Studi Akuntansi Fakultas Sosial dan Humaniora Universitas Putera Batam.
6. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam yang telah membantu memberikan informasi kepada penulis
7. Pemimpin dan staff Badan Pemerintah Daerah Provinsi Kepri.
8. Kedua orang tua dan keluarga penulis yang telah memberikan dukungan dan semangat hingga terciptanya skripsi ini.
9. Seluruh teman-teman seperjuangan Program Studi Akuntansi di Universitas Putera Batam yang memberikan motivasi.
10. Dan yang terakhir untuk semua orang yang terlibat dalam pembuatan skripsi ini yang tidak memungkinkan untuk penulis menyebutkan satu persatu. Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas kebaikan dan selalu mencurahkan rahmat dan hikmah-Nya.

Batam, 13 Juli 2024



Ayunis Destia Furi

## 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>ABSTRACT</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR RUMUS</b> .....	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	7
1.3 Batasan Masalah .....	7
1.4 Rumusan Masalah .....	8
1.5 Tujuan Masalah .....	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 Kajian Teori.....	11
2.1.1 <i>Theory of Planned Behavior</i> .....	11
2.1.2 Kepatuhan Pajak .....	13
2.1.3 Kesadaran Wajib Pajak .....	15
2.1.4 Kualitas Pelayanan Pajak .....	18
2.1.5 Sanksi Pajak .....	21
2.2 Penelitian Terdahulu.....	23
2.3 Kerangka Pemikiran.....	28
2.4 Pengembangan Hipotesis .....	28



2.4.1 Kesadaran Wajib Pajak Berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor .....	29
2.4.2 Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor .....	30
2.4.3 Sanksi Pajak Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor .....	31
2.4.4 Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor .....	31
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>33</b>
3.1 Desain Penelitian .....	33
3.2 Operasional Variabel .....	34
3.2.1 Variabel Dependen (Y).....	34
3.2.2 Variabel Independen (X) .....	35
3.3 Populasi dan Sampel .....	38
3.3.1 Populasi.....	38
3.3.2 Sampel.....	38
3.4 Jenis dan Sumber Data .....	40
3.5 Metode Pengumpulan Data .....	40
3.5.1 Kuesioner .....	40
3.5.2 Skala Pengukuran.....	41
3.6 Metode Analisis Data .....	41
3.6.1 Statistik Deskriptif .....	41
3.6.2 Uji Instruments Data .....	42
3.6.3 Uji Asumsi Klasik .....	43
3.7 Uji Regresi Linier Berganda .....	44
3.8 Uji Hipotesis .....	45
3.8.1 Uji T (Parsial).....	45
3.8.2 Uji F (Simultan) .....	45
3.9 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	46
3.10 Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	46
3.10.1 Lokasi Penelitian.....	46
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>48</b>
4.1 Hasil Penelitian .....	48

4.1.1	Gambaran Umum Objek Penelitian .....	48
4.1.2	Identitas Responden .....	48
4.1.3	Statistik Deskriptif .....	50
4.1.4	Uji Kualitas Data.....	51
4.1.5	Uji Asumsi Klasik .....	57
4.1.6	Uji Regresi Linier Berganda .....	62
4.1.7	Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	63
4.1.8	Uji Hipotesis .....	64
4.2	Pembahasan.....	66
4.2.1	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor.....	66
4.2.2	Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor.....	67
4.2.3	Pengaruh Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor .....	68
4.2.4	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor.....	70
	<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>72</b>
5.1	Simpulan .....	72
5.2	Saran .....	72
	<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>74</b>
	Lampiran 1. Pendukung Penelitian	
	Lampiran 2. Daftar Riwayat Hidup	
	Lampiran 3. Surat Keterangan Penelitian	

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 1. 1</b> Data Jumlah Kendaraan Bermotor, Unit yang Membayar Pajak, Unit yang Tidak Membayar Pajak, Target Penerimaan dan Realisasi Penerimaan .....	2
<b>Tabel 2. 1</b> Penelitian Terdahulu .....	23
<b>Tabel 3. 1</b> Operasional Variabel.....	37
<b>Tabel 3. 2</b> Skala Likert.....	41
<b>Tabel 3. 3</b> Jadwal Penelitian .....	46
<b>Tabel 4. 1</b> Jenis Kelamin Responden.....	48
<b>Tabel 4. 2</b> Usia Responden .....	49
<b>Tabel 4. 3</b> Hasil Uji Statistik Deskriptif .....	50
<b>Tabel 4. 4</b> Hasil Uji Validitas Data .....	52
<b>Tabel 4. 5</b> Hasil Uji Reliabilitas Data Kepatuhan Wajib Pajak (Y).....	54
<b>Tabel 4. 6</b> Hasil Uji Reliabilitas Data Kesadaran Wajib Pajak (X1) .....	55
<b>Tabel 4. 7</b> Hasil Uji Reliabilitas Data Kualitas Pelayanan Pajak (X2).....	56
<b>Tabel 4. 8</b> Hasil Uji Reliabilitas Data Sanksi Pajak (X3).....	56
<b>Tabel 4. 9</b> Hasil Uji Normalitas .....	58
<b>Tabel 4. 10</b> Hasil Uji Multikolinieritas.....	60
<b>Tabel 4. 11</b> Hasil Uji Linier Berganda.....	62
<b>Tabel 4. 12</b> Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	63
<b>Tabel 4. 13</b> Hasil Uji T .....	64
<b>Tabel 4. 14</b> Hasil Uji F .....	66

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 2. 1</b> Kerangka pemikiran .....	28
<b>Gambar 4. 1</b> Bell Shaved Curve .....	59
<b>Gambar 4. 2</b> Probablity Plot Standardized .....	59
<b>Gambar 4. 3</b> Hasil Uji Scatterplot .....	61

## DAFTAR RUMUS

<b>Rumus 3. 1</b> Rumus Slovin.....	39
<b>Rumus 3. 2</b> Regresi Linier Berganda .....	44