

**PENGARUH PERSEPSI, MEKANISME
PEMBAYARAN DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK PADA KPP
PRATAMA BATAM SELATAN**

SKRIPSI



**Oleh:
Evlin Uli Carolin Sitio
190810156**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2025**

**PENGARUH PERSEPSI, MEKANISME
PEMBAYARAN DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK PADA KPP
PRATAMA BATAM SELATAN**

SKRIPSI

**Untuk memnuhi salah satu syarat
Memperoleh gelar sarjana**



**Oleh:
Evlin Uli Carolin Sitio
190810156**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2025**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya :

Nama : Evlin Uli Carolin Sitio
NPM : 190810156
Fakultas : Ilmu sosial dan humaniora
Program Studi : Akuntansi

Menyatakan bahwa “Skripsi” Yang saya buat dengan judul :

“PENGARUH PERSEPSI, MEKANISME PEMBAYARAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK PADA KPP PRATAMA BATAM SELATAN “

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 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, 1 Februari 2025



Evlin Uli Carolin Sitio
NPM. 190810156

**PENGARUH PERSEPSI, MEKANISME PEMBAYARAN DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB
PAJAK PADA KPP PRATAMA BATAM SELATAN**

SKRIPSI

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

**Oleh :
Evlin Uli Carolin Sitio
190810156**

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

Batam, 1 Februari 2025

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Poniman', is written over a horizontal line.

**Poniman, S.E., M.S.A., Ak., CA
Pembimbing**

ABSTRAK

Tujuan dari studi ini yaitu adalah untuk mengevaluasi pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Studi ini, variabel independen mencakup persepsi, mekanisme pembayaran, dan kualitas layanan. Sementara itu, variabel dependennya adalah kepatuhan. Patuh adalah suatu proses yang melibatkan langkah administratif dan diperlukan untuk memenuhi kewajiban perpajakan yang ditetapkan dalam peraturan perpajakan. Populasi yang diteliti adalah wajib pajak yang terdaftar di Batam, sedangkan sampel yang diambil menggunakan rumus Slovin dengan margin kesalahan persenase 10%. Studi ini menggunakan pendekatan kuantitatif digunakan sebagai metode pengujian. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner yang diberikan kepada 100 orang responden dan kemudian dianalisis menggunakan skala likert. Data yang terkumpul diproses dengan bantuan SPSS. Proses analisis regresi linier dalam penelitian ini bertujuan untuk memahami interaksi antar variabel. Temuan penelitian menunjukkan bahwa persepsi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap ketaatan wajib pajak, mekanisme pembayaran juga mempengaruhi secara positif dan signifikan, begitu pula dengan kualitas pelayanan yang berdampak positif dan signifikan terhadap ketaatan. Uji f juga menunjukkan bahwa persepsi, mekanisme pembayaran, dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kata Kunci : Persepsi, Mekanisme Pembayaran, Kualitas Pelayanan, Kepatuhan Wajib Pajak

ABSTRACT

The purpose of this study is to evaluate the effect of the independent variables on the dependent variable. In this study, the independent variables include perception, payment mechanism, and service quality. Meanwhile, the dependent variable is compliance. Compliance is a process that involves administrative steps and is required to fulfill tax obligations set out in tax regulations. The population studied was taxpayers registered in Batam, while the sample was taken using the Slovin formula with a 10% margin of error percentage. This study uses a quantitative approach is used as a testing method. Data collection was carried out using a questionnaire given to 100 respondents and then analyzed using a Likert scale. The collected data was processed with the help of SPSS. The linear regression analysis process in this study aims to understand the interaction between variables. The research findings show that perception has a positive and significant influence on taxpayer compliance, the payment mechanism also affects positively and significantly, as well as the quality of service which has a positive and significant impact on compliance. The f test also shows that perception, payment mechanism, and service quality have a positive and significant influence on taxpayer compliance.

Keywords: *Perception, Payment Mechanism, Service Quality, Taxpayer Compliance*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kepada Tuhan YME, yang telah melimpahkan segala rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi sarjana 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 ucapan terimakasih 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. Ibu Viola Syukrina E Janrosi, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Akuntansi;
4. Bapak Poniman, S.E., M.S.A., Ak., CA selaku pembimbing skripsi di Universitas Putera Batam;
5. Seluruh dosen dan staff pengajar Universitas Putera Batam;
6. Rekan kerja yang selalu memberikan dukungannya dan seluruh pihak yang membantu dalam pengerjaan skripsi penulis.

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

Batam, 1 Februari 2025



Evlin Uli Carolin Sitio

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL DEPAN	i
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR RUMUS	xiii
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	9
1.6. Manfaat Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1. Teori Penelitian.....	11
2.1.1. <i>Theory Of Planned Behavior</i>	11
2.1.2. Teori Atribusi.....	13
2.2.1. Kepatuhan Wajib Pajak (Y).....	15
2.2.1.1. Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak	17
2.2.2. Pajak.....	18
2.2.3. Persepsi (X ₁)	20
2.2.3.1. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pemahaman Pajak.....	21
2.2.4. Mekanisme Pembayaran Perpajakan (X ₂)	22
2.2.4.1. Indikator Pada Mekanisme Pembayaran.....	24
2.2.4.2. Prinsip-prinsip Mekanisme Pembayaran Pajak	25
2.2.5. Kualitas Pelayanan Pajak (X ₃).....	26
2.2.5.1. Indikator Kualitas Pelayanan Pajak	26
2.3. Penelitian Terdahulu	27
2.4. Kerangka Pemikiran.....	30
2.5. Hipotesis Penelitian	30
2.5.1. Pengaruh Persepsi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.....	30
2.5.2. Pengaruh kemudahan mekanisme pembayaran terhadap	32
2.5.3. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak	32
2.5.4. Pengaruh persepsi, mekanisme pembayaran dan kualitas	33
BAB III METODE PENELITIAN.....	34
3.1. Desain Penelitian	34
3.2. Operasional Variabel	35
3.2.1. Variabel Dependen.....	35

3.2.2.	Variabel Independen	36
3.2.2.1.	Persepsi Pemahaman.....	36
3.2.2.2.	Mekanisme Pembayaran	37
3.2.2.3.	Kualitas Pelayanan.....	37
3.3.	Populasi dan Sampel	38
3.3.1.	Populasi.....	38
3.3.2.	Sampel.....	38
3.4.	Jenis Data dan Sumber Data	39
3.5.	Teknik Pengumpulan Data.....	40
3.6.	Teknik Analisis Data.....	40
3.6.1.	Analisis Deskriptif	41
3.6.2.	Uji Instrumen	41
3.6.2.1.	Uji Validitas	41
3.6.2.2.	Uji Reliabilitas	42
3.6.3.	Uji Asumsi Klasik.....	42
3.6.3.1.	Uji Normalitas.....	42
3.6.3.2.	Uji Multikolinearitas	43
3.6.3.3.	Uji Heteroskedastisitas.....	44
3.6.4.	Uji Regresi Linier Berganda	45
3.6.5.	Uji Hipotesis	45
3.6.5.1.	Uji Parsial.....	45
3.6.5.2.	Uji Simultan.....	46
3.6.5.3.	Uji Determinasi	47
3.7.	Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	47
3.7.1.	Lokasi Penelitian.....	47
3.7.2.	Jadwal Penelitian	47
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	49
4.1.	Hasil Penelitian	49
4.1.1.	Deskripsi Umum Objek Penelitian	49
4.1.2.	Deskripsi Responden	49
4.1.2.1.	Jenis Kelamin.....	49
4.1.2.2.	Usia	50
4.1.2.3.	Pekerjaan.....	50
4.1.2.4.	Pendidikan Terakhir.....	51
4.1.2.5.	NPWP	52
4.1.3.	Statistik Deskriptif	52
4.1.4.	Uji Kualitas Data.....	53
4.1.4.1.	Uji Validitas Data	53
4.1.4.2.	Uji Reliabilitas	54
4.1.5.	Uji Asumsi Klasik.....	55
4.1.5.1.	Uji Normalitas.....	55
4.1.5.2.	Uji Multikolinearitas	57
4.1.5.3.	Uji Heteroskedastisitas.....	58
4.1.6.	Uji Regresi Linier Berganda	59
4.1.7.	Uji Hipotesis	61
4.1.7.1.	Uji Parsial.....	61

4.1.7.2.	Uji Simultan	62
4.1.8.	Koefisien Determinasi	62
4.2.	Pembahasan Hasil Penelitian	63
4.2.1.	Pengaruh Persepsi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	63
4.2.2.	Pengaruh Mekanisme Pembayaran Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak ..	64
4.2.3.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	64
4.2.4.	Pengaruh Persepsi, Mekanisme Pembayaran dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	65
BAB V	SIMPULAN DAN SARAN.....	67
5.1.	Simpulan	67
5.2.	Saran	67
DAFTAR PUSTAKA		69
Lampiran 1. Pendukung Penelitian.....		76
Lampiran 2. Daftar Riwayat Hidup.....		110
Lampiran 3. Surat Keterangan Penelitian		111

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	31
Gambar 3.1 Desain Penelitian	36
Gambar 4.1 Grafik Histogram	54
Gambar 4.2 <i>Normal P-P Plot</i>	55
Gambar 4.3 Hasil Heteroskedastisitas	57

DAFTAR TABEL

Tabel 1.2 Tingkat Kepatuhan WPOP KPP Pratama Batam Selatan	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	28
Tabel 3.1 Jadwal Penelitian	50
Tabel 4.1 Jenis Kelamin.....	49
Tabel 4.2 Usia	50
Tabel 4.3 Pekerjaan.....	51
Tabel 4.4 Pendidikan terakhir	51
Tabel 4.5 NPWP	52
Tabel 4.6 Statistik Deskriptif.....	52
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas	53
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas.....	54
Tabel 4.9 Hasil Uji <i>Kolmogorov Smirnov</i>	57
Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolinearitas	57
Tabel 4.11 Hasil Uji <i>Glejser</i>	59
Tabel 4.12 Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	60
Tabel 4.13 Hasil Uji T	61
Tabel 4.14 Hasil Uji F.....	62
Tabel 4.15 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	63

DAFTAR RUMUS

Rumus 3.1 <i>Slovin</i>	40
Rumus 3.2 Rumus Analisis Linear Berganda.....	46
Rumus 3.3 Uji T	47