

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

SKRIPSI



**Oleh:
Kunthi Rahmawati
190810163**

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

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

SKRIPSI

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



**Oleh:
Kunthi Rahmawati
190810163**

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

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Kunthi Rahmawati
NPM : 190810163
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora
Program Studi : Akuntansi

Menyatakan bahwa “Skripsi” yang saya buat dengan judul:

PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR KOTA BATAM

Adalah hasil karya sendiri dan bukan “duplikasi” dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, di dalam naskah Skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip di dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam 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, 24 Juli 2025



Kunthi Rahmawati
190810163

**PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN,
KUALITAS PELAYANAN DAN SANKSI PAJAK
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK**

SKRIPSI

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

Oleh:

Kunthi Rahmawati

190810163

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

Batam, 24 Juli 2025

A handwritten signature in blue ink, consisting of a large, stylized 'R' followed by a horizontal line.

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

Pembimbing



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan sebagai analisis pengaruh pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor Kota Batam. Peneliti menggunakan desain penelitian kuantitatif sebagai penunjang penelitian ini. Data yang dikumpulkan untuk penelitian ini diperoleh dari sumber data primer melalui kuesioner. Responden yang digunakan pada penelitian ini berjumlah 118 wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Batam. Pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan rumus slovin dengan responden 100 orang. Metode analisis data pada penelitian ini menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, regresi linear berganda, uji koefisien determinasi, uji signifikan dan uji F simultan dengan bantuan *software* SPSS. Hasil penelitian dari pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Sedangkan, sanksi pajak tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Kata Kunci: Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Sanksi, Kepatuhan Wajib Pajak.

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of tax knowledge, service quality and tax sanctions on the compliance of Batam City motor vehicle taxpayers. The researcher uses a quantitative research design to support this research. The data collected for this study were obtained from primary data sources through questionnaires. The respondents used in this study amounted to 118 motor vehicle taxpayers in Batam City. Sampling in this study used the slovin formula with 100 respondents. The data analysis method in this study uses validity test, reliability test, normality test, multicolinearity test, heteroscedasticity test, multiple linear regression, determination coefficient test, significance test and simultaneous F test with the help of SPSS software. The results of the research from tax knowledge, the quality of service has a significant influence on the compliance of motor vehicle taxpayers. Meanwhile, tax sanctions do not have a significant influence on the compliance of motor vehicle taxpayers.

Keywords: *Tax Knowledge, Service Quality, Sanctions, Taxpayer Compliance.*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan 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. 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 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. Ibu Viola Syukrina E Janrosi, S.E., M.M selaku Ketua Program Studi Akuntansi Universitas Putera Batam;
4. Bapak Ronald Wangdra, B.AF., M.Com. selaku pembimbing Skripsi pada Program Studi Akuntansi Universitas Putera Batam;
5. Bapak Poniman, S.E., M.S.A., Ak., CA. selaku pembimbing Akademik pada Program Studi Akuntansi Universitas Putera Batam;
6. Seluruh Dosen yang telah membantu dan memberikan ilmu dan Staff Karyawan Universitas Putera Batam;
7. Kedua Orang Tua penulis yang telah memberikan dukungan, doa, perhatian, dan motivasi kepada penulis;
8. Kakak Perempuan penulis yang telah memberikan dukungan, doa, perhatian, dan motivasi kepada penulis.

Semoga (*disesuaikan dengan keyakinan masing-masing*) membalas kebaikan dan selalu mencurahkan hidayah serta taufik-Nya, Amin.

Batam, 24 Juli 2025



Kunthi Rahmawati



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK.....	ii
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR RUMUS	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	12
1.3 Batasan Masalah	13
1.4 Rumusan Masalah.....	13
1.5 Tujuan Penelitian.....	14
1.6 Manfaat Penelitian	14
1.6.1 Secara Teoritis	15
1.6.2 Secara Praktis	15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Teori Dasar Penelitian	17
2.1.1 Teori Atribusi	17
2.1.2 <i>Deterrence Theory</i>	17
2.2 Teori X Dan Y	18
2.2.1 Kepatuhan Wajib Pajak	18
2.2.2 Pengetahuan Perpajakan	22
2.2.3 Kualitas Layanan	24
2.2.4 Sanksi Pajak.....	26
2.3 Penelitian Terdahulu.....	29
2.4 Kerangka Pemikiran	35
2.5 Hipotesis	36
2.5.1 Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	36
2.5.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.....	37
2.5.3 Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.....	38
2.5.4 Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	39
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Desain Penelitian	40
3.2 Operasional Variabel	41

3.2.1	Variabel Independen.....	41
3.2.2	Variabel Dependen	42
3.3	Populasi dan Sampel.....	47
3.3.1	Populasi	47
3.3.2	Sampel	48
3.4	Jenis dan Sumber Data	49
3.5	Teknik Pengumpulan Data	49
3.6	Metode Analisis Data	50
3.6.1	Uji Statistik Deskriptif.....	50
3.6.2	Uji Kualitas Data	51
3.6.2.1	Uji Validitas.....	51
3.6.2.2	Uji Reliabilitas	52
3.6.3	Uji Asumsi Klasik.....	52
3.6.3.1	Uji Normalitas	52
3.6.3.2	Uji Multikolinearitas	53
3.6.3.3	Uji Heteroskedastisitas.....	53
3.6.4	Analisis Regresi Linier Berganda.....	55
3.6.5	Uji Hipotesis	56
3.6.5.1	Uji Koefisien Determinasi	56
3.6.5.2	Uji Signifikan.....	57
3.6.5.3	Uji F (Simultan).....	58
3.7	Lokasi dan Jadwal Penelitian	58
3.7.1	Lokasi Penelitian	58
3.7.2	Jadwal Penelitian	59
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		
4.1	Hasil Penelitian.....	60
4.1.1	Profil Responden	60
4.1.2	Karakteristik Responden.....	60
4.1.2.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	60
4.1.2.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	61
4.1.2.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kendaraan	62
4.2	Analisis Data.....	63
4.2.1	Uji Statistik Deskriptif.....	63
4.2.2	Uji Kualitas Data	64
4.2.3	Uji Asumsi Klasik	69
4.2.3.1	Uji Normalitas	69
4.2.3.2	Uji Multikolinearitas	72
4.2.3.3	Uji Heteroskedastisitas.....	73
4.2.4	Analisis Regresi Linier Berganda.....	74
4.2.5	Uji Hipotesis	75
4.2.5.1	Uji Koefisien Determinasi	75
4.2.5.2	Uji Signifikan.....	76
4.2.5.3	Uji F (Simultan).....	77
4.3	Pembahasan	78
4.2.1	Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	78

4.2.2	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.....	79
4.2.3	Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.....	80
4.2.4	Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	81
BAB V SIMPULAN DAN SARAN		
5.1	Simpulan.....	83
5.2	Saran.....	84
DAFTAR PUSTAKA		86
Lampiran 1. Pendukung Penelitian		
Lampiran 2. Daftar Riwayat Hidup		
Lampiran 3. Surat Keterangan Penelitian		
Lampiran 4. LOA Jurnal		
Lampiran 5. Hasil Turnitin		

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Grafik Pendapatan Negara 2024	3
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	35
Gambar 4.1 Uji Normalitas Dengan Histogram	70
Gambar 4.2 Uji Normalitas Dengan Grafik <i>Normal P-P Plot</i>	70

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Data Objek Kendaraan, Aktif Bayar, Menunggak, Persentase Kepatuhan, Pendapatan PKB, Pendapatan Sanksi di Kota Batam	11
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	30
Tabel 3.1 Operasional Variabel	43
Tabel 3.2 Pemberian Skor Kusiner	50
Tabel 3.3 Jadwal Penelitian	59
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	61
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	61
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kendaraan	62
Tabel 4.4 Hasil Statistik Deskriptif.....	63
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Data Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	64
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Data Pengetahuan Perpajakan (X1)	65
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Data Kualitas Pelayanan (X2).....	66
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Data Sanksi Pajak (X3).....	66
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	67
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas Pengetahun Perpajakan (X1).....	68
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan (X2)	68
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas Sanksi Pajak (X3)	69
Tabel 4.13 Hasil Uji <i>Kolmogorov-Smirnov</i>	71
Tabel 4.14 Uji Multikolinearitas	72
Tabel 4.15 Hasil Uji Heterokedastisitas dengan Uji White	73
Tabel 4.16 Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	74
Tabel 4.17 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	76
Tabel 4.18 Hasil Uji Signifikan Dengan <i>Bootstrap For Coefficients</i>	77
Tabel 4.19 Hasil Uji f (Simultan)	78

DAFTAR RUMUS

	Halaman
Rumus 3.1 <i>Slovin</i>	48
Rumus 3.2 Uji White	54
Rumus 3.3 Persamaan Model Regresi.....	54
Rumus 3.4 Regresi Linear Berganda.....	55
Rumus 3.5 <i>Ordinary Least Square</i> (OLS).....	56
Rumus 3.6 Model Prediksi OLS.....	56