

**ANALISIS PENGETAHUAN PAJAK KUALITAS  
PELAYANAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP  
KEPATUHAN WAJIB PAJAK KPP PRATAMA  
BATAM SELATAN**

**SKRIPSI**

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



**Oleh:  
Witri Ameylia  
170810111**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI  
FAKULTAS SOSIAL DAN HUMANIORA  
UNIVERSITAS PUTERA BATAM  
TAHUN 2021**

## SURAT PERNYATAAN ORISIONALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Witri Ameylia  
NPM : 170810111  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora  
Program Studi : Akuntansi

Menyatakan bahwa “Skripsi” yang saya buat dengan judul:

### **ANALISIS PENGETAHUAN PAJAK KUALITAS PELAYANAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KPP PRATAMA BATAM SELATAN**

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

Apabila ternyata didalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat 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, 25 Januari 2021



**Witri Ameylia**  
**170810111**

**ANALISIS PENGETAHUAN PAJAK KUALITAS  
PELAYANAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP  
KEPATUHAN WAJIB PAJAK KPP PRATAMA  
BATAM SELATAN**

**SKRIPSI**

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

**Oleh:  
Witri Ameylia  
170810111**

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

**Batam, 28 Januari 2021**



**Handra Tipa, S.PdI., M.Ak.  
Pembimbing**

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pengetahuan pajak, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Batam Selatan. Metode analisis data yang digunakan yaitu analisis data kuantitatif dengan teknik analisis regresi linier berganda. Data yang digunakan ialah data primer yang berupa kuesioner yang diukur menggunakan skala likert. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Batam Selatan. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 100 responden dengan teknik penentuan sample metode *random sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian menggunakan alat uji statistika dimana seluruh instrumen penelitian ini harus terlebih dahulu lolos dari beberapa uji berikut, yaitu uji validitas dan reabilitas, selanjutnya lolos uji asumsi klasik yang berupa uji normalitas, uji multikolinieritas dan uji heteroskedastisitas. Kemudian untuk mengetahui bagaimana hubungan yang terjadi antara variabel x dan variabel y digunakan analisis liner berganda yang selanjutnya dilakukan dengan pengujian hipotesis yang berupa uji T, uji F dan uji determinasi atau uji R. Hasil penelitian ini menunjukkan secara parsial variabel pengetahuan pajak, kualitas pelayanan dan sanksi berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak KPP Pratama Batam Selatan serta secara simultan pengetahuan pajak, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak KPP Pratama Batam Selatan.

**Kata Kunci:** Kepatuhan wajib pajak, Kualitas Pelayanan, Pengetahuan Pajak, Sanksi Perpajakan

## **ABSTRACT**

*This study aims to determine the effect of tax knowledge, service quality and tax sanctions on taxpayer compliance at KPP Pratama Batam Selatan. The data analysis method used is quantitative data analysis with multiple linear regression analysis techniques. The data used is primary data in the form of a questionnaire measured using a Likert scale. The population in this study are taxpayers registered at KPP Pratama Batam Selatan. The number of samples used in this study were 100 respondents with the sampling technique random sampling method. Data collection was carried out using a questionnaire. The data analysis technique used in the study used a statistical test tool where all of the research instruments had to pass the following tests, namely the validity and reliability tests, then passed the classical assumption test in the form of normality test, multicollinearity test and heteroscedasticity test. Then to find out how the relationship between variable x and variable y is used multiple liner analysis which is then carried out by testing the hypothesis in the form of the T test, F test and determination test or R test. The results of this study show partially the variables of tax knowledge, service quality and sanctions have a significant effect on taxpayer compliance at KPP Pratama Batam Selatan and simultaneously knowledge of taxes, quality of service and tax sanctions have a significant effect on taxpayer compliance of KPP Pratama Batam Selatan.*

**Keywords:** *Service Quality, Taxpayer Compliance, Tax Knowledge, Tax sanctions*

## KATA PENGANTAR

Atas rahmat Tuhan Yang Maha Esa 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 menyampaikan ucapan 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 Hendri Herman, S.E., M.Si.
3. Ketua Program Studi Akuntansi Bapak Haposan Banjarnahor S.E., M.Si.
4. Dosen Pembimbing Bapak Handra Tipa, S.PdI., M.Ak.
5. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam.
6. Staff dan Instansi KPP Pratama Batam Selatan yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian diinstansi tersebut
7. Orang tua dan Abang yang telah memberikan dukungan dan doanya untuk kesuksesan penulis.
8. Seluruh teman terutama Amira, Indah dan Okta kerabat yang telah mendukung penulis serta mendengarkan tangis dan keluh kesah dalam menyelesaikan tugas ini.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas kebaikan dan selalu mencurahkan rahmat hidayah serta taufiknya-Nya, Aamiin.

Batam, 28 Januari 2020

Witri Ameylia

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	i
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	ii
<b>SURAT PERNYATAAN ORISIONALITAS</b> .....	iii
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	iv
<b>ABSTRAK</b> .....	v
<b>ABSTRACT</b> .....	vi
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	x
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xi
<b>DAFTAR RUMUS</b> .....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
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. Aspek Teoritis .....	7
1.6.2. Aspek Praktis .....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	9
2.1 Kajian Teori.....	9
2.1.1 Definisi Pajak.....	9
2.1.2 Unsur Pajak.....	10
2.1.3 Fungsi Pajak.....	11
2.1.4 Sistem Pemungutan Pajak .....	11
2.1.5 Pengelompokan Pajak .....	12
2.1.6 Kepatuhan Wajb Pajak .....	13
2.1.7 Pengetahuan Pajak .....	14
2.1.8 Kualitas Pelayanan .....	15
2.1.9 Sanksi Perpajakan .....	16
2.2 Penelitian Terdahulu .....	16
2.3 Kerangka Pemikiran.....	19
2.4 Hipotesis Penelitian.....	19
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	21
3.1 Desain Penelitian .....	21
3.2 Definisi Operasional Variabel .....	22
3.3 Populasi dan Sampel .....	26
3.3.1 Populasi .....	26
3.3.1 Sampel .....	26
3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	27
3.4.1 Jenis Data dan Sumber Data .....	27
3.4.2 Metode Pengumpulan Data.....	28

3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	28
3.5.1 Analisis Statistik Deskriptif.....	28
3.5.2 Uji Instrumen Data.....	28
3.5.3 Uji Asumsi Klasik.....	29
3.5.4 Uji Regresi Linier Berganda .....	30
3.5.5 Uji Hipotesis .....	31
3.6 Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	32
3.6.1 Lokasi Penelitian.....	32
3.6.2 Jadwal Penelitian.....	33
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>34</b>
4.1 Hasil Penelitian .....	34
4.1.1 Profil Responden.....	34
4.1.2 Analisis Deskriptif .....	34
4.1.3 Uji Kualitas Data.....	36
4.1.4 Uji Asumsi Klasik.....	40
4.1.5 Uji Regresi Linier Berganda .....	44
4.1.6 Uji Hipotesis .....	45
4.2 Pembahasan .....	48
4.2.1 Pengaruh Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak .....	48
4.2.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	49
4.2.3 Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak .....	49
4.2.4 Pengaruh Pengetahuan Pajak, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak .....	50
<b>BAB V SIMPULAN .....</b>	<b>51</b>
5.1 Simpulan.....	51
5.2 Saran.....	51
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>53</b>
<b>LAMPIRAN</b>	



## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
<b>Gambar 2. 1</b> Kerangka Penelitian .....	19
<b>Gambar 4. 1</b> Hasil Uji Normalitas Kurva Histogram .....	41
<b>Gambar 4. 2</b> Hasil Uji Normalitas Grafik Normal P-P Plot .....	41
<b>Gambar 4. 3</b> Hasil Uji Heteroskeastisitas Scatterplot .....	44

## DAFTAR TABEL

	Halaman
<b>Tabel 2. 1</b> Penelitian Terdahulu .....	16
<b>Tabel 3. 1</b> Tabel Operasional Variabel.....	24
<b>Tabel 3. 2</b> Jadwal Penelitian .....	33
<b>Tabel 4. 1</b> Analisis Deskriptif.....	35
<b>Tabel 4. 2</b> Hasil Uji Validitas Pengetahuan Pajak (X1).....	36
<b>Tabel 4. 3</b> Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X2).....	37
<b>Tabel 4. 4</b> Hasil Uji Validitas Sanksi Perpajakan (X3).....	37
<b>Tabel 4. 5</b> Hasil Uji Validitas Kepatuhan Wajib Pajak (Y).....	38
<b>Tabel 4. 6</b> Hasil Uji Reabilitas Pengetahuan Pajak (X1) .....	38
<b>Tabel 4. 7</b> Hasil Uji Reabilitas Kualitas Pelayanan (X2).....	39
<b>Tabel 4. 8</b> Hasil Uji Reabilitas Sanksi Perpajakan (X3) .....	39
<b>Tabel 4. 9</b> Hasil Uji Reabilitas Kepatuhan Wajib Pajak (Y) .....	40
<b>Tabel 4. 10</b> Hasil Uji Kolmogorov Smirnov .....	42
<b>Tabel 4. 11</b> Hasil Uji Multikolinieritas .....	43
<b>Tabel 4. 12</b> Hasil Uji Regresi Linier Berganda .....	44
<b>Tabel 4. 13</b> Hasil Uji T .....	46
<b>Tabel 4. 14</b> Hasil Uji F .....	47
<b>Tabel 4. 15</b> Hasil Analisis Determinasi.....	48

## DAFTAR RUMUS

	Halaman
<b>Rumus 3. 1</b> Slovin.....	26
<b>Rumus 3. 2</b> Regresi Linier Berganda .....	30