

**PENGARUH PENERAPAN E-SAMSAT, SANKSI
PAJAK DAN PELAYANAN PAJAK TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN
BERMOTOR DI KOTA BATAM**

SKRIPSI



**Oleh:
Kamilatus Sholikhah
170810241**

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

**PENGARUH PENERAPAN E-SAMSAT, SANKSI
PAJAK DAN PELAYANAN PAJAK TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN
BERMOTOR DI KOTA BATAM**

SKRIPSI

Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana



Oleh:
Kamilatus Sholikhah
170810241

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

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Kamilatus Sholikhah
NPM : 170810241
Fakultas : Ilmu Sosial Dan Humaniora
Program Studi : Akuntansi

Menyatakan bahwa “**Skripsi**” yang saya buat dengan judul:

“**PENGARUH PENERAPAN E-SAMSAT, SANKSI PAJAK DAN PELAYANAN PAJAK 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 didalam 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, 28 Januari 2021

Yang membuat pernyataan



Kamilatus Sholikhah

170810241

**PENGARUH PENERAPAN E-SAMSAT, SANKSI
PAJAK DAN PELAYANAN PAJAK TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN
BERMOTOR DI KOTA BATAM**

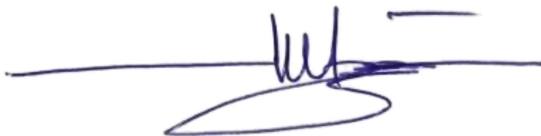
SKRIPSI

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

**Oleh:
Kamilatus Sholikhah
170810241**

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

Batam, 04 Maret 2021

A handwritten signature in blue ink, consisting of a long horizontal line with a stylized, cursive name written above it.

**Mortigor Afrizal Purba, S.E.Ak., M.Ak., C.A.
Pembimbing**

ABSTRAK

Jumlah kendaraan bermotor setiap tahun selalu mengalami peningkatan di Kota Batam. Namun peningkatan jumlah kendaraan bermotor tersebut tidak diiringi dengan peningkatan kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini menguji tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Batam yang merupakan variabel dependen dengan menggunakan beberapa variabel independen seperti Penerapan e-SAMSAT, Sanksi pajak dan Pelayanan Pajak. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh Penerapan e-SAMSAT, Sanksi pajak dan Pelayanan Pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Batam baik secara parsial maupun simultan. Populasi penelitian ini adalah Wajib Pajak kendaraan bermotor di Kota Batam. Berdasarkan data dari BP2RD hingga akhir tercatat bahwa wajib pajak tahun 2019 sebanyak 367.305. Penelitian ini menggunakan rumus slovin untuk memperoleh jumlah sampel yang akan digunakan. Jumlah sampel sebanyak 100 responden. Metode pengumpulan data primer yang digunakan adalah metode survei dengan menggunakan media kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan untuk menjawab hipotesis adalah uji t dan uji F. Hasil penelitian yang telah dilakukan menyatakan bahwa : (1) Penerapan e-SAMSAT secara parsial berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Batam. (2) Sanksi pajak secara parsial berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Batam. (3) Pelayanan pajak secara parsial tidak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Batam. (4) Penerapan e-SAMSAT, Sanksi pajak dan Pelayanan Pajak secara simultan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Batam.

Kata Kunci: Penerapan e-SAMSAT, Sanksi Pajak, Pelayanan Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak

ABSTRACT

The number of motorized vehicles every year has always increased in Batam City. However, the increase in the number of motorized vehicles was not accompanied by an increase in taxpayer compliance. This study examines the compliance level of motor vehicle taxpayers in Batam City which is the dependent variable by using several independent variables such as the application of e-SAMSAT, tax sanctions and tax services. The purpose of this study is to analyze the effect of the application of e-SAMSAT, tax sanctions and tax services on motor vehicle taxpayer compliance in Batam City either partially or simultaneously. The population of this research is motor vehicle taxpayers in Batam City. Based on data from BP2RD until the end, it was noted that the taxpayers in 2019 were 367,305. This study uses the Slovin formula to obtain the number of samples to be used. The number of samples is 100 respondents. The primary data collection method used is a survey method using questionnaire media. The data analysis technique used to answer the hypothesis is the T test and F test. The results of the research that have been conducted state that: (1) The application of e-SAMSAT partially has a positive effect on motor vehicle taxpayer compliance in Batam City. (2) Partially tax sanctions have a positive effect on motor vehicle taxpayer compliance in Batam City. (3) Partial tax service has no positive effect on motor vehicle taxpayer compliance in Batam City. (4) Simultaneous implementation of e-SAMSAT, tax sanctions and tax services has a positive effect on motor vehicle taxpayer compliance in Batam City.

Keywords: Application of e-SAMSAT, Tax Sanctions, Tax Services, Taxpayer Compliance

KATA PENGANTAR

Puji syukur yang tidak terhingga atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat dan karuniaNya, 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. Hendri Herman, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora
3. Bapak Haposan Banjarnahor, S.E., M.Si. selaku Ketua Program Studi Akuntansi Universitas Putera Batam;
4. Bapak Mortigor Afrizal Purba, S.E.Ak., M.Ak., C.A selaku Dosen pembimbing Skripsi pada Program Studi Akuntansi, Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora, Universitas Putera Batam;
5. Ibu Dian Efriyenti, S.E., M.Ak. selaku Dosen pembimbing akademik pada Program Studi Akuntansi, Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora, Universitas Putera Batam;
6. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam;
7. Ibu Dra. Hj. Reni Yusneli, M. TP selaku kepala BP2RD Provinsi Kepulauan Riau yang mengizinkan penelitian dilakukan di BP2RD.
8. Keluarga terutama orang tua yang senantiasa memberikan bantuan, nasehat dan doa;
9. Sahabat terbaik yang selalu memberikan dukungan dan saling membantu dalam penyelesaian skripsi ini;
10. Semua pihak yang telah membantu, memberikan semangat dan doa kepada penulis, yang tidak dapat penulis sampaikan satu per satu;

Semoga Allah SWT membalas kebaikan dan selalu mencurahkan hidayah serta taufik-NYA, Amin.

Batam, 28 Januari 2021



Kamilatus Sholikhah

DAFTAR ISI

Halaman

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR RUMUS	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	8
1.3 Batasan Masalah	8
1.4 Rumusan Masalah.....	8
1.5 Tujuan Penelitian	9
1.6 Manfaat Penelitian	9
1.6.1 Manfaat Teoritis.....	9
1.6.2 Manfaat Praktis	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1 Teori Dasar Penelitian.....	12
2.1.1 Theory Task Technology Fit (TTF).....	12
2.1.2 Pengertian Pajak.....	12
2.1.3 Pengertian Pajak kendaraan bermotor (PKB).....	13
2.1.4 Kepatuhan Wajib Pajak.....	15
2.1.5 Penerapan E-SAMSAT	16
2.1.5.1 Manfaat e-SAMSAT	18
2.1.5.2 Tata Cara Penggunaan Sistem Aplikasi E-SAMSAT	19
2.1.5.3 Keuntungan penggunaan e-SAMSAT	20
2.1.6 Sanksi Pajak	20
2.1.7 Pelayanan Pajak	22
2.2 Penelitian Terdahulu	25

2.3	Kerangka Pemikiran.....	30
2.4	Hipotesis	30
BAB III METODE PENELITIAN		31
3.1	Desain Penelitian	31
3.2	Definisi Operasional Variabel.....	32
3.2.1	Variabel Dependen.....	36
3.2.2	Variabel Independen	36
3.3	Metode Penelitian	36
3.4	Populasi.....	37
3.5	Sampel.....	37
3.6	Sumber Data.....	38
3.7	Teknik Pengumpulan Data.....	39
3.8	Instrumen Penelitian	39
3.9	Teknik Analisis Data.....	44
3.9.1	Statistik Deskriptif	44
3.9.2	Uji Kualitas Data.....	44
3.9.2.1	Uji Validitas	44
3.9.2.2	Reliabilitas	45
3.9.3	Uji Asumsi Klasik.....	45
3.9.4	Analisis Linear Berganda.....	47
3.10	Uji Hipotesis	47
3.10.1	Uji Parsial (Uji T)	47
3.10.2	Uji Simultan (Uji F).....	48
3.10.3	Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	48
3.11	Lokasi Penelitian.....	49
3.12	Jadwal Penelitian	49
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		51
4.1	Deskripsi Data Lokasi Penelitian.....	51
4.2	Deskripsi Data Responden.....	52
4.3	Deskripsi Data Angket	55
4.4	Uji Kualitas Data.....	59
4.4.1	Uji Validitas	59
4.4.2	Uji Reliabilitas	60

4.5	Uji Asumsi Klasik.....	61
4.5.1	Uji Normalitas.....	61
4.5.2	Uji Multikolonieritas.....	63
4.5.3	Uji Heteroskedastisitas.....	64
4.6	Analisis Regresi Linier Berganda	66
4.7	Uji Hipotesis	68
4.7.1	Uji Parsial (Uji T)	68
4.7.2	Uji Simultan (Uji F)	72
4.8	Uji Koefisien Determinasi (R ²).....	73
4.9	Pembahasan.....	73
BAB V SIMPULAN DAN SARAN		78
5.1	Simpulan	78
5.2	Saran	79
DAFTAR PUSTAKA		80
LAMPIRAN.....		x
Lampiran 1. Pendukung Penelitian		x
Lampiran 2. Daftar Riwayat Hidup.....		xxv
Lampiran 3. Surat Keterangan Penelitian		xxvi

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	30
Gambar 3.1 Desain Penelitian	32
Gambar 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	52
Gambar 4.2 Responden Berdasarkan Usia	55
Gambar 4.3 Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	54
Gambar 4.4 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	55
Gambar 4.5 Hasil Uji Normalitas dengan Grafik Histogram	62
Gambar 4.6 Hasil Uji Normalitas dengan Grafik P-Plot.....	63
Gambar 4.7 Hasil Uji Heteroskedastisitas Scatterplot	65

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Jumlah Kendaraan, Penerimaan Pajak, dan Denda.....	2
Tabel 1. 2 Data Jumlah Kendaran Bermotor Yang Menggunakan E-SAMSAT ...	4
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	25
Tabel 3. 1 Operasional Variabel.....	34
Tabel 3. 2 Skor Koesioner.....	40
Tabel 3. 3 Instrumen Variabel X.....	40
Tabel 3. 4 Instrumen Variabel Y.....	43
Tabel 3. 5 Kriteria Uji Reliabilitas.....	45
Tabel 3. 6 Jadwal Penelitian.....	50
Tabel 4. 1 Hasil Respon Variabel Y Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.....	55
Tabel 4. 2 Hasil Respon Variabel X1 Penerapan e-SAMSAT.....	56
Tabel 4. 3 Hasil Respon Variabel X2 Sanksi Pajak.....	57
Tabel 4. 4 Hasil Respon Variabel X3 Pelayanan Pajak.....	58
Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas.....	59
Tabel 4. 6 Tabel Hasil Uji Reliabilitas.....	60
Tabel 4. 7 Tabel Hasil Uji Normalitas Dengan Kolmogrov-smirnov.....	61
Tabel 4. 8 Hasil Uji Multikolonieritas.....	64
Tabel 4. 9 Hasil Uji Glejser Heteroskedastisitas.....	65
Tabel 4. 10 Hasil Uji Analisis Linier Berganda.....	66
Tabel 4. 11 Hasil Uji T.....	69
Tabel 4. 12 Hasil Uji F.....	72
Tabel 4. 13 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	73
Tabel 4. 1 Hasil Respon Variabel Y Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.....	55
Tabel 4. 2 Hasil Respon Variabel X1 Penerapan e-SAMSAT.....	56
Tabel 4. 3 Hasil Respon Variabel X2 Sanksi Pajak.....	57
Tabel 4. 4 Hasil Respon Variabel X3 Pelayanan Pajak.....	58
Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas.....	59
Tabel 4. 6 Tabel Hasil Uji Reliabilitas.....	60
Tabel 4. 7 Tabel Hasil Uji Normalitas Dengan Kolmogrov-smirnov.....	61
Tabel 4. 8 Hasil Uji Multikolonieritas.....	64
Tabel 4. 9 Hasil Uji Glejser Heteroskedastisitas.....	65
Tabel 4. 10 Hasil Uji Analisis Linier Berganda.....	66
Tabel 4. 11 Hasil Uji T.....	69
Tabel 4. 12 Hasil Uji F.....	72
Tabel 4. 13 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	73

DAFTAR RUMUS

Rumus 3. 1 Slovin	38
Rumus 3. 2 Regresi Linier Berganda	47