



*Unipa Surabaya*

**UNIVERSITAS  
PGRI ADI BUANA  
SURABAYA**

**SKRIPSI**

**PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN, KUALITAS  
PELAYANAN DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP  
KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI  
SAMSAT KABUPATEN MANGGARAI**

**GAUDENSIA YUSRI**

**171600088**

**Dosen Pembimbing  
Dra. Martha Suhardiyah, S.E., M.Ak.**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI**

**FAKULTAS EKONOMI**

**2020/2021**

**PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN, KUALITAS  
PELAYANAN DAN SANSKI PERPAJAKAN TERHADAP  
KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI  
SAMSAT KABUPATEN MANGGARAI**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk memenuhi persyaratan untuk memperoleh Gelar  
Sarjana Akuntansi (S.Ak) Program Studi Akuntansi Fakultas  
Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya**

**GAUDENSIA YUSRI  
NIM : 171600088**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA**


**2021**

## LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi ini telah disetujui oleh dosen pembimbing dan layak untuk diuji :

Tanggal : 5 April 2021

Dosen Pembimbing

A handwritten signature in blue ink, consisting of several loops and a long horizontal stroke, positioned over the text 'Dosen Pembimbing'.

Dra. Martha Suhardiyah, S.E., M.Ak

## BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Skripsi Ini Diterima Dan Disetujui Oleh Panitia Ujian Skripsi  
Sarjana Ekonomi Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi  
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya :

Pada Hari : Jumat  
Tanggal : 9 April  
Tahun : 2021

Penguji I



Dr. Moh. A. Miradji., S.E., MSA., CA  
NPP. 1509745/DY

Penguji II



Yuli Kurnia Firdausia, S.E., M.Ak  
NPP. 1507731/DY

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Pengetahuan Perpajakan,  
Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan  
Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak  
Kendaraan Bermotor di Samsat Kabupaten  
Manggarai.

Identitas Mahasiswa

Nama : Gaudensia Yusri  
Nim : 171600088  
Program Studi : Akuntansi  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Alamat e-mail : [gaudensiyusri5120@gmail.com](mailto:gaudensiyusri5120@gmail.com)

Surabaya, 5 April 2021

Mengetahui,  
Dosen Pembimbing

Dra. Martha Suhardiyah, S.E., M.Ak  
NPP.8602112/DY

Mengetahui  
Ketua Program Studi

Dr. Taudikhuil Akkar, S.Pd., M.Pd., M.Ak  
NPP.1607787/DY

Mengetahui  
Dekan

Drs. Saiful Bahri Burwanto, M.M  
NIP.196010321990031001

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Gaudensia Yusri

NIM : 171600088

Program Studi : Akuntansi

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI  
Adi Buana Surabaya

Dengan ini menyatakan bahwa penelitian (skripsi) saya dengan judul : Pengaruh Pengetetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Kabupaten Manggarai” yang saya usulkan dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi (S.Ak) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya Tahun Akademik bersifat original.

Bila mana kemudian hari ditemukan ketidak sesuaian dengan pernyataan ini (ditemukan unsur plagiasi), maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan dengan sebenar-benarnya.

Surabaya, April 2021

Mahasiswa,



Gaudensia Yusri

171600088

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panajatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan bimbingan-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “ Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Kabupaten Manggarai”.

Selama proses penulisan hingga terselesaikannya skripsi ini, penulis banyak mendapat motivasi dan dukungan dari beberapa pihak, untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat :

1. Dr. Marianus Subandowo, M.S selaku Rektor Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
2. Drs. H. Teguh Purwanto, M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
3. Dr. Taudlikhul Afkar S.Pd., M.Pd., M.Ak selaku Ketua Program Studi Akuntansi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya
4. Dra. Martha Suhardiyah, S.E., M.Ak selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan koreksi dan membantu selama melakukan penulisan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Kepala Samsat Kabupaten Manggarai beserta jajarannya yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan pengambilan data dan penelitian di Kantor Samsat Kabupaten Manggarai.
6. Bapak Fransiskus dan Mama Sabina yang telah membesarkan, mendidik, mendoakan, memotivasi dan memberi dukungan tanpa batas.

7. Terima kasih untuk kakak Gusti, Rena, Apeth, Adik Irda dan Atnan serta untuk kakak ipar Retha dan Rayon yang telah memberi dukungan dalam pengerjaan skripsi ini.
8. Terima kasih untuk nana Angelus Sui yang selalu menyemangati dan memberikan dukungan yang luar biasa dalam menyelesaikan Skripsi ini.
9. Teman-teman tercinta ( Novha, Ayu, Ecik, Orin, Ancik, Nilam, Ipok, Rosty, Didi, Aldo, Pego, Entoz, Aziz dan Ephin) yang membantu dan selalu mendukung dalam pengerjaan skripsi ini hingga selesai.
10. Teman-Teman Akuntansi F 2017 dan semua pihak yang tidak sempat disebutkan satu persatu yang sudah terlibat dan membantu dalam penyelesaian skripsi ini.

Dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca yang sangat penulis harapkan. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Surabaya, 09 April 2021

Gaudensia Yusri



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
LEMBAR PERSETUJUAN .....	ii
BERITA ACARA UJIAN SKRIPS.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iv
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
ABSTRACT .....	viii
ABSTRAK.....	ix
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	7
1.3 Tujuan Penelitian .....	8
1.4 Manfaat Penelitian .....	9
BAB II TELAAH PUSTAKA	
2.1 Penelitian Terdahulu.....	11
2.2 Landasan Teori.....	16
2.2.1 Teori Atribusi.....	16
2.2.2 Pajak .....	17
2.2.3 Pajak Kendaraan Bermotor .....	34

2.3 Kerangka Konseptual.....	38
2.4 Hipotesis.....	40

### BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian .....	45
3.2 Populasi, Sampeel dan Teknik Pengambilan Sampel .....	48
3.2.1 Populasi .....	48
3.2.2 Sampel.....	48
3.2.3 Teknik Pengambilan Sampel .....	49
3.3 Jenis dan Sumber Data .....	50
3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	51
3.5 Variabel Penelitian dan Defenisi Operasional Variabel .....	52
3.5.1 Variabel Penelitian .....	52
3.5.2 Defenisi Operasional Variabel.....	53
3.6 Teknik Analisis Data.....	56
3.6.1 Pengujian Instrumen.....	56
3.6.2 Uji Asumsi Klasik .....	57
3.6.3 Analisis Regresi Linear Berganda .....	59
3.6.4 Uji Hipotesis.....	60

### BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian .....	63
4.1.1 Gambaran Umum Instansi .....	63
4.1.2 Gamabaran Subjek Penelitian .....	68
4.1.3 Deskripsi Tanggapan Responden .....	70
4.2 Uji Instumen.....	75
4.2.1 Uji Validitas .....	75
4.2.2 Uji Reabilitas .....	78
4.3 Uji Asumsi Klasik .....	79
4.3.1 Uji Normalitas .....	79

4.3.2 Uji Multikolinearitas .....	80
4.3.3 Uji Heteroskedasitas .....	82
4.3.4 Uji Autokorelasi.....	83
4.4 Analisis Regresi Linera Berganda .....	85
4.5 Uji Hipotesis.....	87
4.5.1 Uji t .....	87
4.5.2 Uji F .....	91
4.6 Pembahasan Hasil Penelitian .....	92
BAB V PENUTUP	
5.1 Kesimpulan .....	95
5.2 Saran.....	96
DAFTAR PUSTAKA .....	98
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Halaman</b>
4.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	68
4.2 Data Responden Berdasarkan Umur .....	69
4.3 Data Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	70
4.4 Kategori Mean Interval.....	71
4.5 Jawaban Responden untuk Variabel Pengetahuan Perpajakan.....	72
4.6 Jawaban Responden untuk Variabel Kualitas Pelayanan.....	73
4.7 Jawaban Responden untuk Variabel Sanksi Perpajakan .....	74
4.8 Jawaban Responden untuk Variabel Kepatuhan Wajib Pajak .....	75
4.9 Pengujian Validitas Data Kuesioner .....	77
4.10 Hasil Uji Reabilitas .....	78
4.11 Uji Multikolinearitas .....	81
4.12 Hasil Uji Durbin Waston Test.....	84
4.13 Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	86
4.14 Hasil Uji t.....	87
4.15 Hasil Uji F.....	91

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar</b>	<b>Halaman</b>
1.1 Grafik Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Tahun 2018-2020.....	4
2.1 Kerangka Konseptual .....	39
3.1 Rancangan Penelitian .....	47
4.1 Sturktur Organisasi BPAD.....	46
4.2 Normal Plot PP Uji Normalitas .....	79
4.3 Grafik Sccaterplot .....	83

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Surat Balasan

Lampiran 2 : Berita Acara Bimbingan Skripsi

Lampiran 3 : Absensi Seminar Proposal

Lampiran 4 : Kuesioner

Lampiran 5 : Output SPSS

Lampiran 6 : Dokumentasi

Lampiran 7 : Berita Acara Bimbingan Revisi Skripsi