



**UNIVERSITAS
PGRI ADI BUANA
SURABAYA**

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PAJAK, SANKSI
PERPAJAKAN, DAN KESADARAN WAJIB PAJAK
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN
BERMOTOR DISAMSAT KECAMATAN KRIAN**

**Laurensius HendroJaya Sitorus
181600113**

**Dosen Pembimbing
R. Bambang Dwi Waryanto, Drs., S.E., M.M
Fauziah, S.Si., M.Si.**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
2022**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PAJAK,
SANKSI PERPAJAKAN, DAN KESADARAN WAJIB
PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
KENDARAAN BERMOTOR DISAMSAT
KECAMATAN KRIAN**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian
Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana
Akuntansi (S.Ak) Program Studi Akuntansi
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas PGRI
Adi Buana Surabaya**

**Laurensius Hendro Jaya Sitorus
NIM: 181600113**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA
2022**

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di SAMSAT Kecamatan Krian

Identitas Mahasiswa

a. Nama : Laurensius Hendro Jaya Sitorus
b. Nim : 181600113
c. Program Studi : Akuntansi
d. Fakultas : Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

Skripsi ini telah disetujui oleh dosen pembimbing dan layak untuk di uji :

Tanggal : 25 Juli 2022

Dosen Pembimbing I,



R. Bambang Dwi Waryanto, Drs, S.E, M.
NPP :2106923/DYK

Dosen Pembimbing II,



Fauziyah, S.Si., M.Si
NPP :1504721/DY

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di SAMSAT Kecamatan Krian

Identitas Mahasiswa

a. Nama : Laurensisu Hendro Jaya Sitorus
b. Nim : 181600113
c. Program Studi : Akuntansi
d. Fakultas : Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya
e. Alamat e-mail : hendrositorus301@gmail.com

Surabaya, 25 Juli 2022

Mengetahui,
Dosen Pembimbing I


R. Bambang Dwi Waryanto, Drs, S.E, M.M

NPP: 2106923/DYK



Tony Susilo Wibowo, S.E, M PD, MSM

NPP: 0709494/DY

Dosen Pembimbing II,


Fauziyah, S.Si, M.Si

NPP: 1504721/DY

Menyetujui,


Ketua Program Studi

Nurdina, S.E., M.SA

NPP: 1609816/DY

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Laurensius Hendro Jaya Sitorus

NIM : 181600113

Program Studi : Akuntansi

Falkutas Ekonomu dan Bisnis

Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

Dengan ini Menyatakan bahwa penelitian (skripsi) saya dengan judul :” Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di SAMSAT Kecamatan Krian” yang saya usulkan dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi (SA) Falkutas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya Tahun Akademik 2020-2021 bersifat original

Bilamana dikemudian hari ditemukan ketidakseusian dengan pernyataan ini (ditemukan unsure plagiasi), maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan sebenarnya

Surabaya, 25 Juli 2022

Mahasiswa



Laurensius Hendro Jaya Sitorus

NIM : 181600113

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

"MOTTO"

*" Segala perkara dapat kutanggung di dalam
Dia yang memberi kekuatan kepadaku "*

(FILIPI 4:13)

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan kepada :

*Kedua orang tua tercinta dan juga kepada
saudara saudari saya tercinta yang selalu
memberi dukungan dalam keadaan apapun.*

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Skripsi ini diterima dan disetujui oleh panitia Ujian Skripsi Sarjana Ekonomi Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

Pada Hari : Senin

Tanggal : 22 Agustus

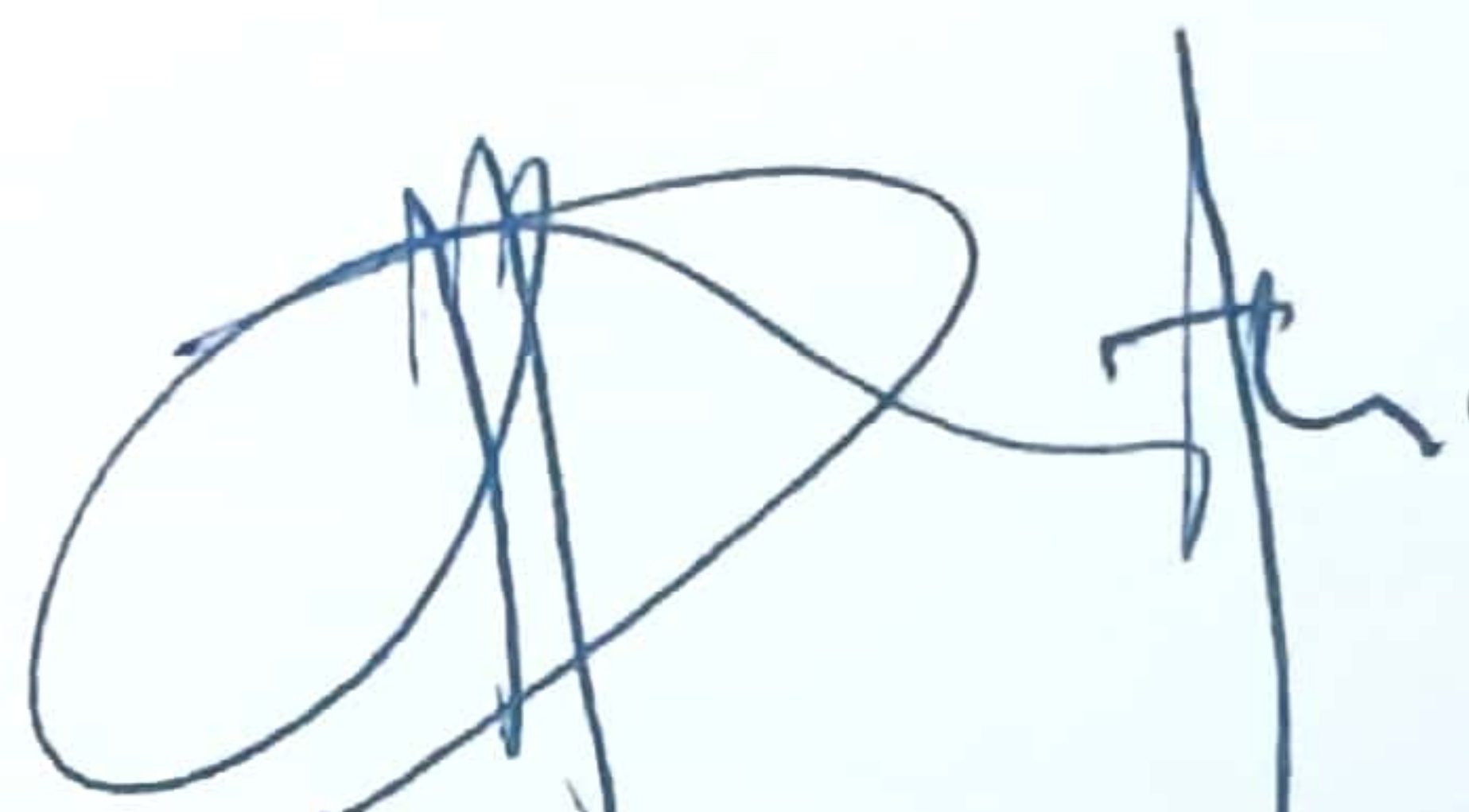
Tahun : 2022

Penguji I



Dr. Aji Prasetyo, S.E., MSA.
NPP: 1507730/DY

Penguji II




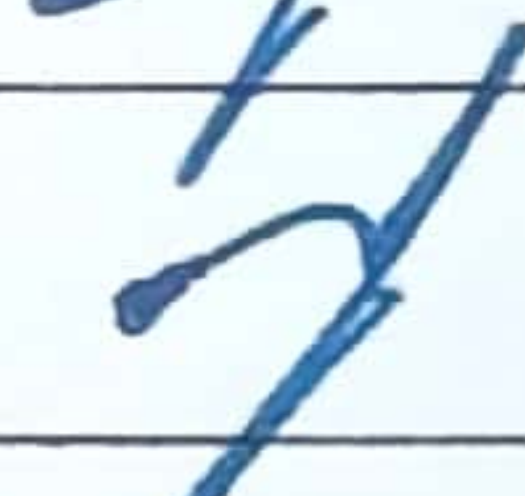



Tri Aripabowo, S.E., M.Si
NPP: 1809867/DY

BERITA ACARA BIMBINGAN REVISI SKRIPSI

Nama : Laurensius Hendro Jaya Sitorus
Nim : 181600113
Program Studi : Akuntansi
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Samsat Kecamatan Krian

Tanggal Ujian Skripsi : 10 Juni 2022

Dosen Penguji : 1. Dr.Aji Prasetyo, S.E., MSA.
2. Tri Ariprowo, S.E.,M.Si

No	Tanggal	Materi Konsultasi	Paraf Penguji	
			Penguji 1	Penguji 2
1	16 Agustus 2022	Latar Belakang Bab I		
2	16 Agustus 2022	Bab IV dan Bab V		
3	19 Agustus 2022	Bab I dan III		

Mengetahui,

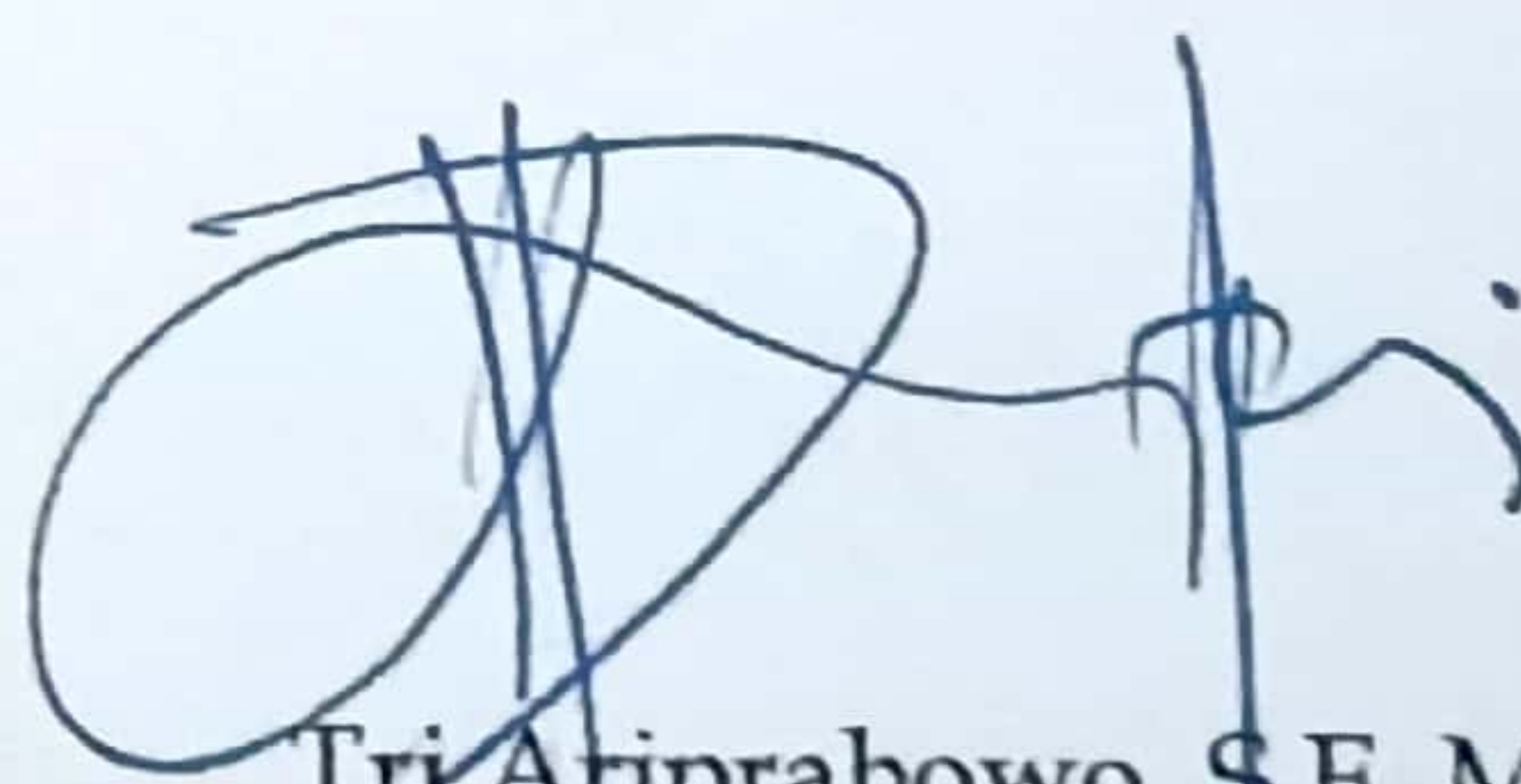
Penguji I



Dr. Aji Prasetyo, S.E., MSA.

NPP: 1507730/DY

Penguji II



Tri Ariprowo, S.E., M.Si

NPP: 1809867/DY

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Robbil'alamiin, puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT dengan segala limpahan petunjuk dan bimbingan serta berbagai kenikmatan yang telah diberikan sehingga Penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini yang merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan Studi program Strata 1 (S-1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Jurusan Akuntansi Universitas PGRI Adibuana Surabaya Skripsi ini berjudul "**Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Perpajakan, dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Samsat Kecamatan Krian**". Penulis menyadari bahwa tanpa bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak, cukup sulit bagi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih dengan sepenuh hati kepada semua pihak yang telah berkontribusi Kepada:

1. Dr. Subandowo, M.S. selaku Rektor Universitas PGRI Adibuana Surabaya
2. Tony Susilo Wibowo, SE., M.Pd., MSM Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adibuana Surabaya
3. Nurdina, S.E., M. SA Selaku Ketua Program Studi S-1 Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adibuana Surabaya
4. Bapak R.Bambang Dwi Waryanto, Drs, S.E, M.M selaku Dosen pembimbing 1 dan Ibu Fauziah, S.Si., M.Si selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah berkenan meluangkan waktu dan pikiranya guna membantu penulis selama proses penulisan dan penyusunan skripsi ini, baik

secara materi maupun teknis, serta atas kritik dan saran yang telah diberikan.

5. Segenap Dosen Pengajar dan Staff Falkutas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adibuana Surabaya.
6. Dwi Takariyanto selaku Bapak Kepala UPTD Samsat Krian beserta pegawai kantor Samsat Kecamatan Krian yang sudah memberikan izin selama penelitian berlangsung.

Dalam penyusunan skripsi ini, Penulis menyadari masih banyak segala kekurangan dan masih jauh dari sempurna, oleh karena itu saran dan kritik dari pembaca akan diterima guna memperbaiki dan mengembangkan penelitian. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

Surabaya, 25 Juli 2022

Laurensius Hendro Jaya Sitorus

ABSTRACT

Taxpayer compliance is one of the first factors measured to assess the discipline of taxpayers in paying their tax obligations. Thus, the purpose of this study is to prove the influence of service quality, Tax sanctions and taxpayer awareness of compliance with motor vehicle taxpayers. This research is a survey research, which is research where information is collected from respondents using questionnaires. The survey was conducted in Samsat District Krian, with the number of respondents as many as 60 people. Statistical tests used are multiple linear regression test, and the data obtained are processed using statistical software SPSS. Based on the analysis it can be concluded that the quality of tax services does not have an influence on the compliance of motor vehicle taxpayers, tax sanctions and awareness of each taxpayer has a positive and significant influence on the compliance of motor vehicle taxpayers in samsat Krian district.

Keywords: *taxpayer compliance, quality of Tax Services, Tax sanctions, taxpayer awareness.*

Abstrak

Kepatuhan Wajib pajak merupakan salah satu faktor utama yang diukur untuk menilai kedisiplinan wajib pajak dalam membayar kewajiban perpajakannya. Sehingga, tujuan dari penelitian ini adalah untuk membuktikan pengaruh kualitas pelayanan, sanksi perpajakan dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Penelitian ini merupakan penelitian survei, yaitu penelitian dimana informasi dikumpulkan dari responden dengan menggunakan kuesioner. Survei penelitian dilakukan di di Samsat Kecamatan Krian, dengan jumlah responden sebanyak 60 orang. Uji statistik yang digunakan adalah uji regresi linier berganda, dan data yang diperoleh diolah dengan menggunakan software statistik SPSS. Berdasarkan hasil analisis dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pajak tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, sanksi perpajakan dan kesadaran wajib pajak masing-masing memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di samsat kecamatan Krian.

Kata kunci: Kepatuhan wajib pajak, kualitas pelayanan pajak, sanksi perpajakan, kesadaran wajib pajak

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iv
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....	v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	vi
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI.....	vii
BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
ABSTRAK.....	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xvii
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.3.1 Tujuan Umum.....	5
1.3.2 Tujuan Khusus.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	6
1.4.2 Manfaat Praktis.....	6
BAB II TELAAH PUSTAKA.....	8
2.1 Penelitian Terdahulu.....	8
2.2 Landasan Teori.....	11
2.2.1 Teori Atribusi.....	11
2.2.2 Pajak.....	12
2.2.3 Pajak Kendaraan Bermotor.....	12
2.2.4 Kualitas Pelayanan Pajak.....	19
2.2.5 Sanksi Perpajakan.....	21
2.2.6 Kesadaran Wajib Pajak.....	24
2.2.7 Kepuasan Wajib Pak.....	25
2.3 Kerangka Konseptual.....	29
2.4 Hipotesis.....	31
BAB III METODE PENELITIAN.....	36

3.1.	Rancangan Penelitian	36
3.2.	Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel.....	37
3.2.1	Populasi	37
3.2.2	Sampel.....	38
3.2.1	Teknik Pengambilan Sampel	38
3.3	Jenis Data Dan Sumber Data.....	39
3.3.1	Jenis Data	39
3.3.2	Sumber Data	39
3.4	Teknik Pengumpulan Data...	39
3.4.1	Metode Pengumpulan Data	39
3.4.2	Lokasi dan Waktu Penelitian	41
3.5	Variabel Penelitian dan Defenisi Operasional Variabel	41
3.5.1	Variabel Penelitian.....	41
3.5.2	Definisi Operasional Variabel	41
3.6	Teknik Analisis Data	44
3.6.1	Uji Instrumen	44
3.6.2	Uji Asumsi Klasik	45
3.6.3	Analisis Regresi Linear Berganda	48
3.6.4	Uji Hipotesis.....	49
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		52
4.1	Gambar Umum.....	52
4.1.1	Sejarah Singkat UPTD Samsat Kecamatan Krian	52
4.1.2	Visi UPTD Samsat Kecamatan Krian.....	53
4.1.3	Misi UPTD Samsat Kecamatan	53
4.1.4	Struktur Organisasi Kantor UPTD Samsat Kecamatan Krian	53
4.1.5	Tugas kantor UTPTD Samsat Kecamatan Krian	54
4.2	Deskripsi Hasil Penelitian Dan Data Khusus.....	55
4.2.1	Berdasarkan Jenis Kelamin.....	56
4.2.2	Berdasarkan Lama Waktu Berkendara Kendaraan Bermotor	56
4.3	Deskripsi Variabel Penelitian	57
4.3.1	Variabel Kualitas Pelayanan Pajak (X1)	57
4.3.2	Variabel Sanksi Perpajakan (X2)	59

4.3.3	Variabel Kesadaran Wajib Pajak (X3).....	60
4.3.4	Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y).....	61
4.4	Analisis Data Penelitian	62
4.4.1	Data Penelitian Persiapan Analisis Regresi	62
4.5	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	64
4.5.1	Uji Validitas.....	66
4.5.2	Uji Reliabilitas	68
4.6	Hasil Uji Asumsi Klasik	68
4.6.1	Uji Normalitas	69
4.6.2	Uji Moltikolinearitas	70
4.6.3	Uji Heterokedastisitas	71
4.6.4	Uji Autokorelasi.....	72
4.7	Analisis Regresi Linear Berganda.....	72
4.7.1	Model Regresi	72
4.7.2	Uji Hipotesis.....	73
4.7.3	Koefisien Determinasi.....	76
4.8	Pembahasan Hasil Penelitian	77
4.8.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	77
4.8.2	Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	78
4.8.3	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	78
4.8.4	Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	79
BAB V SIMPULAN DAN SARAN		82
5.1	Simpulan	82
5.2	Saran.....	83
DAFTAR PUSTAKA		84

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Pengukuran Interval	40
Tabel 4.1 Persentasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	56
Tabel 4.2 Jumlah Responden Berdasarkan Lama Waktu Berkendara Kendara Bermotor	57
Tabel 4.3 Persentase Respon Terhadap Indikator Kualitas Pelayanan Pajak Samsat Krian	58
Tabel 4.4 Persentase Respon Terhadap Sanksi Perpajakan Samsat Krian	59
Tabel 4.5 Persentase Respon Terhadap Kesadaran Wajib Pajak	60
Tabel 4.6 Persentase Respon Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	61
Tabel 4.7 Tabulasi Data.....	62
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas	65
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas.....	66
Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolinearitas.....	69
Tabel 4.11 Hasil Uji Heterokedastisitas	70
Tabel 4.12 Hasil Uji Autokorelasi	71
Tabel 4.13 Hasil Nilai Koefisien Model Regresi	72
Tabel 4.14 Hasil Uji t	74
Tabel 4.15 Hasil Uji Anova.....	75
Tabel 4.16 Hasil Koefisien Determinasi	76

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	30
Gambar 3.1 Rancangan Penelitian	37
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kantor UPTD Samsat Kecamatan Krian.....	54
Gambar 4.2 Plot Uji Normalitas	70