



**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK,
PENGETAHUAN PAJAK, AKUNTABILITAS
PELAYANAN PUBLIK, KUALITAS PELAYANAN,
SOSIALISASI DAN SANKSI PERPAJAKAN
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
KENDARAAN BERMOTOR
(STUDI EMPIRIS PADA KANTOR SAMSAT
KABUPATEN KUDUS)**

Diajukan oleh:

RETNO WULANDARI

NIM. 2015-12-128

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MURIA KUDUS
TAHUN 2019**



**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK,
PENGETAHUAN PAJAK, AKUNTABILITAS
PELAYANAN PUBLIK, KUALITAS PELAYANAN,
SOSIALISASI DAN SANKSI PERPAJAKAN
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
KENDARAAN BERMOTOR
(STUDI EMPIRIS PADA KANTOR SAMSAT
KABUPATEN KUDUS)**

Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan jenjang pendidikan Starta Satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus

Diajukan oleh:

RETNO WULANDARI

NIM. 2015-12-128

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MURIA KUDUS
TAHUN 2019**

HALAMAN PENGESAHAN

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, PENGETAHUAN PAJAK
AKUNTABILITAS PELAYANAN PUBLIK, KUALITAS PELAYANAN,
SOSIALISASI DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN
WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR
(STUDI EMPIRIS PADA KANTOR SAMSAT KABUPATEN KUDUS)**

Oleh:

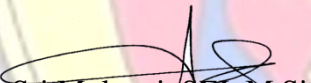
Retno Wulandari

NIM. 2015-12-128

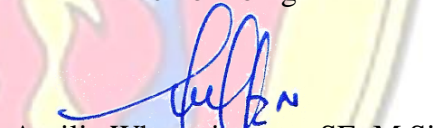
Skripsi ini telah diajukan dan dipertahankan dihadapan Tim Penguji
Ujian Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus

Kudus, 30 Agustus 2019

Mengetahui,
Ketua Program Studi



Sri Mulyani, SEI, M.Si
NIDN. 0611018202

Pembimbing I



Aprilia Whetningtyas, SE. M.Si
NIDN. 0607048403

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis




Dr. Mochamad Edris, Drs. MM
NIDN. 0618066201

Pembimbing II


Dennyca Hendriyanto, SE. M.Si
NIDN. 0631127402

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Barang siapa bersungguh-sungguh, sesungguhnya itu adalah untuk dirinya sendiri”

(QS.Al-Ankabut : 6)

“Untuk mendapatkan apa yang diinginkan, kau harus bersabar dengan apa yang kau benci”

(Imam Ghozali)

“Jagalah sholat mu, karena saat kamu kehilangan sholat, maka kamu akan kehilangan segalanya”

(Umar Bin Khattab)

Persembahan:

Skripsi ini kupersembahkan untuk:

1. Kedua Orang Tuaku, Bapak Sunaedi dan Ibu Tatik Sutarni.
2. Adikku tercinta, M Chirzul Abid dan Azkar Rosis.
3. Keluarga Besarku.
4. Teman-teman beserta Sahabat-sahabat saya.

HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, PENGETAHUAN PAJAK
AKUNTABILITAS PELAYANAN PUBLIK, KUALITAS PELAYANAN,
SOSIALISASI DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN
WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR
(STUDI EMPIRIS PADA KANTOR SAMSAT KABUPATEN KUDUS)**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

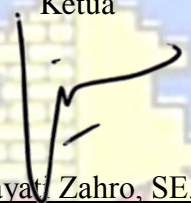
Retno Wulandari

NIM. 2015-12-128

Telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji pada hari Jumat, 30 Agustus 2019
dan telah dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima.

SUSUNAN DEWAN PENGUJI


Ketua


Nafi' Inayat Zahro, SE, M.Si
NIDN. 0603088501

Sekretaris


Anggota


Aprilia Whetyningtyas, SE, M.Si
NIDN. 0607048403


Nita Andriyani Budiman, SE, M.Si, Akt.
NIDN. 0614108502

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis




Dr. H. Mochamad Edris, Drs. MM
NIDN. 0618066201

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Retno Wulandari

NIM : 201512128

Jurusan/Progdi : Akuntansi

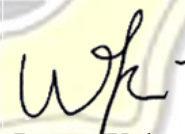
Fakultas/Program : Ekonomi dan Bisnis

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bebas dari peniruan terhadap karya orang lain. Kutipan pendapat dan tulisan orang lain ditunjuk sesuai dengan cara-cara penulisan ilmiah yang berlaku.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa dalam skripsi ini terkandung ciri-ciri plagiat dan bentuk-bentuk peniruan orang lain yang melanggar peraturan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Kudus, 30 Agustus 2019

Penyusun,



Retno Wulandari
NIM. 201512128

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb.

Alhamdulillahirobbil'alamin, puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayat, serta ridho-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas penyusunan skripsi dengan judul **“PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, PENGETAHUAN PAJAK, AKUNTABILITAS PELAYANAN PUBIK, KUALITAS PELAYANAN, SOSIALISASI DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR (STUDI EMPIRIS PADA KANTOR SAMSAT KABUPATEN KUDUS)”**. Maksud penyusunan skripsi ini adalah untuk memenuhi sebagian persyaratan agar memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Akuntansi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan dengan baik tanpa dukungan, bantuan, serta doa dari pihak selama penyusunan skripsi ini berlangsung. Oleh sebab itu, dalam kesempatan kali ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Mochamad Edris, Drs. MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.
2. Ibu Sri Mulyani, SE, M.Si, selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.

3. Ibu Aprilia Whetyningtyas, SE, M.Si selaku Dosen Pembimbing pertama yang telah meluangkan waktu, memberikan saran serta dengan kesabarannya membimbing peneliti sampai selesainya penulisan penyusunan skripsi.
4. Bapak Dennyca Henriyanto N, SE, M.Si selaku dosen pembimbing kedua yang telah banyak memberikan petunjuk, bimbingan dan arahan sehingga terselesaikannya penulisan penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Ibu Dosen Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus, terimakasih atas ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
6. Seluruh staf dan karyawan Universitas Muria Kudus yang telah banyak membntu dalam semua proses yang diperlukan.
7. Teristimwea kepada keluarga terkhusus kedua orang tua penulis: Bapak Sunaedi dan Ibu Tatik Sutarni yang, tiada henti-hentinya melantunkan do'a, mencurahkan kasih sayang, dukungan, nasihat, semangat dan perhatian. Terimakasih atas segalanya, semoga Allah SWT selalu menyayangi Papah dan Ibu.
8. Adikku tersayang M. Chirzul Abid dan Azkar Rosis yang selalu mencurahkan do'a, dukungan, semangat, dan memberikan saya motivasi untuk menjadi kakak terbaik yang mampu memberikan pembelajaran hidup yang sangat luar biasa.
9. Seluruh keluarga Besar penulis yang selalu memberikan motivasi dan inspirasi untuk tidak pernah mengeluh dalam menjalani kehidupan ini.

Terimakasih atas do'a, dukungan, nasihat, motivasi, semangat dan pemelajaran hidup yang luar biasa.

10. Sahabat-sahabat saya Amy, Arinii, Dewi, Lena, Vita, Uvy, dan Fadli, terimakasih telah memberikan motivasi, semangat, saran dan do'a. Semoga tahun 2019 ini kita wisuda bersama-sama.

11. Teman-teman Akuntansi angkatan 2015 khususnya kelas C yang bersama-sama mengejar gelar sarjana. Terimakasih untuk waktu yang begitu istimewa.

12. Semua pihak yang telah membantu menyelesaikan skripsi ini. Terimakasih atas bantuannya, semoga Allah SWT membalas kebaikan dan memberikan keberkahan pada kalian semua.

Dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari bahwa dalam penyajian dan pembahasannya masih jauh dari kata sempurna, oleh sebab itu, penulis membutuhkan kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak.

Wassalamu'alaikum Wr Wb

Penulis,



Retno Wulandari

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, akuntabilitas pelayanan publik, kualitas pelayanan, sosialisasi dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Kudus. Populasi dari penelitian ini adalah seluruh wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di Samsat Kudus, yang berjumlah 328.437 wajib pajak kendaraan bermotor. Penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel accidental sampling, jumlah sampel ditentukan dengan menggunakan rumus Slovin dan diperoleh 100 sampel wajib pajak kendaraan bermotor. Analisis data dalam penelitian ini dengan analisis regresi linier berganda menggunakan SPSS versi 23. Berdasarkan hasil penelitian menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, akuntabilitas pelayanan publik, kualitas pelayanan, sosialisasi dan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Kudus baik secara simultan maupun persial.

Kata Kunci : Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Akuntabilitas Pelayanan Publik, Kualitas Pelayanan, Sosialisasi, Sanksi Perpajakan, Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.



ABSTRACT

This study aims to examine the influence of taxpayer awareness, tax knowledge, public service accountability, quality of tax services, socialization, and tax sanction on taxpayer compliance of motor vehicles in Samsat Kudus. The population of this study is all motor vehicle taxpayers registered in Kudus Samsat which amounted to 328.437 motor vehicle taxpayers. This study uses accidental sampling technique, the number of samples is determined using the Slovin formula and obtained 100 samples of motor vehicle taxpayers. Analysis of the data in this study with multiple linear regression analysis using SPSS version 23. Based on the results of the study stated that taxpayer awareness, tax knowledge, public service accountability, quality of tax services, socialization, and tax sanction in have a positive effect on taxpayer compliance of motor vehicles in Samsat Kudus both simultaneously and partially.

Keywords : *Taxpayer Awareness, Tax Knowledge, Public Service Accountability, Quality of Tax Services, Socialization, Tax Sanction, Taxpayer Compliance of Motor Vehicles.*



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	iv
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Ruang Lingkup	9
1.3. Rumusan Masalah	10
1.4. Tujuan Penelitian.....	10
1.5. Manfaat Penelitian.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	13
2.1. Teori Atribusi.....	13
2.1. Perpajakan.....	14
2.1.1. Definisi Pajak.....	14
2.1.1.1. Fungsi Pajak.....	14
2.1.1.2. Sistem Pemungutan Pajak.....	16
2.1.2. Pajak Daerah	18
2.1.3. Pajak Kendaraan Bermotor	19
2.1.4. Kepatuhan Wajib Pajak	20
2.1.5. Kesadaran Wajib Pajak.....	21
2.1.6. Pengetahuan Pajak	23
2.1.7. Akuntabilitas Pelayanan Publik	24

2.1.8.	Kualitas Pelayanan.....	25
2.1.9.	Sosialisasi Perpajakan.....	26
2.1.10.	Sanksi Perpajakan.....	27
2.2.	Penelitian Terdahulu	29
2.3.	Kerangka Pemikiran Teoritis.....	34
2.4.	Hipotesis.....	35
2.4.1.	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.....	35
2.4.2.	Pengaruh Pengetahuan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.....	37
2.4.3.	Pengaruh Akuntabilitas Pelayanan Publik terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	38
2.4.4.	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.....	39
2.4.5.	Pengaruh Sosialisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.....	40
2.4.6.	Pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	41
BAB III METODE PENELITIAN.....		43
3.1.	Rancangan Penelitian	43
3.2.	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	43
3.2.1.	Kesadaran Wajib Pajak.....	44
3.2.2.	Pengetahuan Pajak	45
3.2.3.	Akuntabilitas Pelayanan Publik	46
3.2.4.	Kualitas Pelayanan.....	47
3.2.5.	Sosialisasi Perpajakan.....	48
3.2.6.	Sanksi Perpajakan	49
3.2.7.	Kepatuhan Wajib Pajak	50
3.3.	Jenis dan Sumber Data	50
3.4.	Populasi dan Sampel	51
3.4.1.	Populasi.....	51

3.4.2. Sampel	51
3.5. Pengumpulan Data	53
3.6. Pengolahan Data.....	53
3.6.1. Editing.....	53
3.6.2. Scoring.....	53
3.6.3. Tabulating	54
3.7. Analisis Data	54
3.7.1. Statistik Deskriptif	54
3.7.2. Uji Kualitas Data	55
3.7.2.1. Uji Validitas	55
3.7.2.2. Uji Realibilitas	55
3.7.3. Uji Asumsi Klasik.....	56
3.7.3.1. Uji Normalitas.....	56
3.7.3.2. Uji Multikolonieritas.....	56
3.7.3.3. Uji Heteroskedastisitas.....	57
3.7.4. Analisis Regresi Linier Berganda	57
3.7.5. Uji Hipotesis	58
3.7.5.1. Koefisien Determinasi (R^2).....	58
3.7.5.2. Uji Statistik F	58
3.7.5.3. Uji t.....	59
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	60
4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian	60
4.2. Gambaran Umum Responden	61
4.3. Statistik Deskriptif.....	64
4.4. Deskripsi Data Penelitian	65
4.4.1. Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	65
4.4.2. Kesadaran Wajib Pajak	65
4.4.3. Pengetahuan Pajak	65
4.4.4. Akuntabilitas Pelayanan Publik	66
4.4.5. Kualitas Pelayanan.....	66
4.4.6. Sosialisasi Perpajakan.....	67

4.4.7.	Sanksi Perpajakan	67
4.5.	Hasil Uji Kualisat Data	68
4.5.1.	Hasil Uji Validitas	68
4.5.2.	Uji Reliabilitas	72
4.6.	Hasil Uji Asumsi Klasik.....	73
4.6.1.	Hasil Uji Normalitas	73
4.6.2.	Hasil Uji Multikolonieritas	74
4.6.3.	Hasil Uji Heteroskedastisitas	75
4.7.	Analisis Regresi Berganda	75
4.7.	Pengujian Hipotesis.....	78
4.7.1.	Koefisien Determinasi (R^2).....	78
4.7.2.	Hasil Uji F.....	79
4.7.3.	Hasil Uji T	80
4.7.3.1.	Hipotesis 1: Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	81
4.7.3.2.	Hipotesis 2: Pengaruh Pengetahuan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	81
4.7.3.3.	Hipotesis 3: Pengaruh Akuntabilitas Pelayanan Publik terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	81
4.7.3.4.	Hipotesis 4: Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	82
4.7.3.5.	Hipotesis 5: Pengaruh Sosialisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	82
4.7.3.6.	Hipotesis 6: Pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	82
4.8.	Pembahasan.....	83
4.8.1.	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.....	83
4.8.2.	Pengaruh Pengetahuan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.....	84

4.8.3.	Pengaruh Akuntabilitas Pelayanan Publik terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	85
4.8.4.	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	87
4.8.5.	Pengaruh Sosialisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	88
4.8.6.	Pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	89
BAB V KESIMPULAN		91
5.1.	Kesimpulan	91
5.2.	Keterbatasan Penelitian	93
5.3.	Saran Penelitian	93
DAFTAR PUSTAKA		95
LAMPIRAN		



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Wajib Pajak Kendaraan Bermotor, Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor, Tunggakan, dan Denda di Kantor Samsat Kabupaten Kudus Tahun 2013-2017	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	29
Tabel 4.1 Rincian Pengiriman dan Pengembalian Kuesioner	61
Tabel 4.2 Profil Responden.....	61
Tabel 4.3 Hasil Uji Analisis Statistik Deskriptif.....	64
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor(Y)	68
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Kesadaran Wajib Pajak (X_1)	69
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Pengetahuan Pajak (X_2)	69
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Akuntabilitas Pelayanan Publik (X_3)	70
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan(X_4)	70
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Sosialisasi Perpajakan (X_5)	71
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Sanksi Perpajakan (X_6)	71
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas	72
Tabel 4.12 Hasil Uji Normalitas	73
Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolonieritas	74
Tabel 4.14 Hasil Uji Heteroskedastisitas	75
Tabel 4.15 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	76
Tabel 4.16 Hasil Uji Koefisien.....	78
Tabel 4.17 Hasil Uji F.....	79
Tabel 4.18 Hasil Uji T.....	80

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran..... 35



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Jumlah Wajib Pajak dan Tunggakan Kendaraan Bermotor

Lampiran 2. Kuesioner

Lampiran 3. Tabulasi Jawaban Responden

Lampiran 4. Hasil Output SPSS

Lampiran 5. R, F dan T Tabel

Lampiran 6. Surat Penelitian

Lampiran 7: Dokumentasi Penelitian

