



**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, PENGETAHUAN  
PAJAK, AKUNTABILITAS PELAYANAN PUBLIK,  
SAMSAT KELILING, DAN KEPUASAN WAJIB PAJAK  
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN  
BERMOTOR**

**(STUDI PADA KANTOR SAMSAT KABUPATEN JEPARA)**

Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat

untuk menyelesaikan jenjang pendidikan

Strata Satu (S1) Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muria Kudus

Oleh :

**AMALIA ULYANI**

NIM 2015-12-074

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS MURIA KUDUS**

**2020**

## HALAMAN PENGESAHAN

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, PENGETAHUAN PAJAK,  
AKUNTABILITAS PELAYANAN PUBLIK, SAMSAT KELILING, DAN  
KEPUASAN WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK  
KENDARAAN BERMOTOR (STUDI PADA KANTOR SAMSAT  
KABUPATEN JEPARA)**

Oleh :

**AMALIA ULYANI**

NIM. 2015-12-074

Skripsi ini diajukan untuk dipertahankan dihadapan Tim Penguji Ujian Skripsi  
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muria Kudus

Kudus, 27 Agustus 2020

Mengetahui,

Ketua Program Studi Akuntansi

Pembimbing I



Sri Mulyani, SEI, M.Si  
NIDN.0611018202



Nafi Inayati Zahro, SE, M.Si  
NIDN.0603037801

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Pembimbing II



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



Nita Andriyani Budiman, SE, M.Si, Akt  
NIDN.0631127402

**HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI**  
**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, PENGETAHUAN PAJAK,**  
**AKUNTABILITAS PELAYANAN PUBLIK, SAMSAT KELILING, DAN**  
**KEPUASAN WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK**  
**KENDARAAN BERMOTOR (STUDI PADA KANTOR SAMSAT**  
**KABUPATEN JEPARA)**

Oleh :

**AMALIA ULYANI**

NIM. 2015-12-074

Telah dipertahankan di Depan Dewan Penguji pada hari Senin, tanggal 31  
Agustus 2020 dan telah dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima.


**SUSUNAN DEWAN PENGUJI**

Ketua


  
Nafi' Inayat Zahro, SE, M.Si

NIDN.0603037801

Sekretaris

  
Zuliyati, SE, M.Si, Ak  
NIDN.0603037801

Anggota

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

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



  
Dr. H. Moehamad Edris, Drs. MM

NIDN.0618066201

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Ya Tuhanku, lapangkanlah dadaku, dan mudahkanlah untukku urusanku”

**(QS. Tha Ha Ayat 25-26)**

“Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan”

**(QS. Al-Insyirah Ayat 6)**

“Bila engkau ingin berdoa, sementara waktu begitu sempit, padahal didalam dadamu dipenuhi oleh begitu banyak kebutuhan, maka jadikan seluruh isi doamu berupa permohonan maaf kepada Allah. Karena bila Dia memaafkanmu, maka semua keperluanmu akan dipenuhi oleh-Nya tanpa engkau memintanya.”

**(Ibnul Qayyim Rahimahullah)**

Persembahan:

Skripsi ini penulis persembahkan untuk:

1. Ayah dan Ibu orang tua penulis
2. Adik tersayang
3. Sahabat, Orang terkasih, dan teman dekat
4. Almamater Universitas Muria Kudus

**PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**  
**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, PENGETAHUAN PAJAK,**  
**AKUNTABILITAS PELAYANAN PUBLIK, SAMSAT KELILING, DAN**  
**KEPUASAN WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK**  
**KENDARAAN BERMOTOR (STUDI PADA KANTOR SAMSAT**  
**KABUPATEN JEPARA)**

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul: **“PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, PENGETAHUAN PAJAK, AKUNTABILITAS PELAYANAN PUBLIK, SAMSAT KELILING, DAN KEPUASAN WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR (STUDI PADA KANTOR SAMSAT KABUPATEN JEPARA)”** adalah hasil tulisan saya sendiri, tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu Perguruan Tinggi dan sepanjang sepengetahuan saya juga tidak terdapat karya orang lain, kecuali yang tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Kudus, 27 Agustus 2020

Penyusun,

AMALIA ULYANI

NIM. 201512074

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, akuntabilitas pelayanan publik, samsat keliling, dan kepuasan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada Samsat Jepara. Populasi dari penelitian ini adalah seluruh kendaraan bermotor yang terdaftar di Samsat Jepara. Penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel *accidental sampling* dan diperoleh 100 sampel wajib pajak kendaraan bermotor. Analisis data dalam penelitian ini dengan analisis regresi linier berganda menggunakan SPSS versi 24. Berdasarkan hasil penelitian menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, akuntabilitas pelayanan publik, dan samsat keliling berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada Samsat Kabupaten Jepara, sedangkan kepuasan wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada Samsat Kabupaten Jepara.

**Kata Kunci: Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Akuntabilitas Pelayanan Publik, Samsat Keliling, Kepuasan Wajib Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.**

## **ABSTRACT**

*This study aims to examine the effect of taxpayer awareness, taxpayer knowledge, public service accountability, Mobile Samsat, and taxpayer satisfaction on motor vehicle taxpayer compliance in Samsat Jepara. The population of this study were all motorized vehicles registered in Samsat Jepara. This study used accidental sampling technique and obtained 100 samples of motor vehicle taxpayer. To analyze the data, the researcher used double linear regression by using SPSS 24 version. Based on the results of this study states that awareness of taxpayer, taxpayer knowledge, public service accountability, and Mobile Samsat has a positive effect on motor vehicle taxpayer compliance in Samsat Jepara district, while satisfaction in mandatory the tax does not affect the compliance of motor vehicle taxpayers in Samsat Jepara district.*

**Keywords:** *Taxpayer Awareness, Taxpayer Knowledge, Public Service Accountability, Mobile Samsat, Taxpayer Satisfaction, Motor Vehicle Taxpayer Compliance.*



## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Alhamdulillahirobil'alamiim, puji syukur kehadiran Allah subhanahu wa ta'ala yang telah melimpahkan rahmat, taufiq, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, PENGETAHUAN PAJAK, AKUNTABILITAS PELAYANAN PUBLIK, SAMSAT KELILING, DAN KEPUASAN WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR (STUDI PADA KANTOR SAMSAT KABUPATEN JEPARA)”** dengan baik. Skripsi ini disusun sebagai syarat dalam menyelesaikan jenjang pendidikan StrataSatu (S1) Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak dapat terselesaikan dengan baik tanpa adanya dukungan, bantuan, serta do'a dari berbagai pihak yang telah membantu penulis selama penelitian ini berlangsung. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis dengan tulus hati mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. H Mochamad Edris, Drs., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.
2. Sri Mulyani, SEI, M.Si selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.
3. Nafi' Inayati Zahro, SE, M.Si selaku pembimbing pertama yang telah membimbing, mengarahkan dan memberi pengetahuan serta saran sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
4. Nita Andriyani Budiman, SE, M.Si, Akt. Selaku pembimbing kedua yang telah membimbing, mengarahkan, memberi masukan dan memberi ilmu serta saran sehingga skripsi ini terselesaikan dengan baik.



5. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat kepada penulis.
6. Kepala Unit Pelayanan Pendapatan Daerah (UPPD) Kabupaten Jepara yang telah banyak membantu dalam memperoleh data dan memberikan ijin pada penelitian ini.
7. Semua wajib pajak kendaraan bermotor yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melakukan penelitian ini.
8. Kedua orang tua tercinta (Bapak Baderi dan Ibu Herum Mirawati) yang sangat penulis cintai, dan sayangi. Terima kasih telah memberikan dukungan, semangat, dan doa disetiap waktu. Terima kasih telah mendampingi dan banyak memberikan bantuan moral dan spiritual selama ini sampai skripsi ini dapat terselesaikan.
9. Adikku tersayang Najwa Fadza Izza yang telah memberikan semangat dan dukungan hingga skripsi ini dapat terselesaikan.
10. Sahabat saya (Evi Novitasari, Putri Vio Ayuningtyas, Erna Pramithasari, Eliska Dwi Septianti, dan Devi Indah Setyaningrum) yang telah memberikan semangat, motivasi, bantuan dan dukungan.
11. Orang terkasih (Muhammad Eka Prasetyo) yang telah memberikan dukungan, bantuan, motivasi, dan semangat dalam proses penyusunan skripsi ini.
12. Teman-teman dekat yang ada di Universitas Muria Kudus angkatan 2015 yang telah memberikan dukungan dan bantuan dalam proses penyusunan skripsi ini.
13. Semua pihak yang tidak dapat dijelaskan satu persatu yang telah membantu penulis selama penulisan skripsi ini.

Setelah melalui proses yang panjang akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Walaupun masih terdapat banyak kekurangan dan jauh dari kesempurnaan, penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Kudus, 27 Agustus 2020

Penulis,

Amalia Ulyani



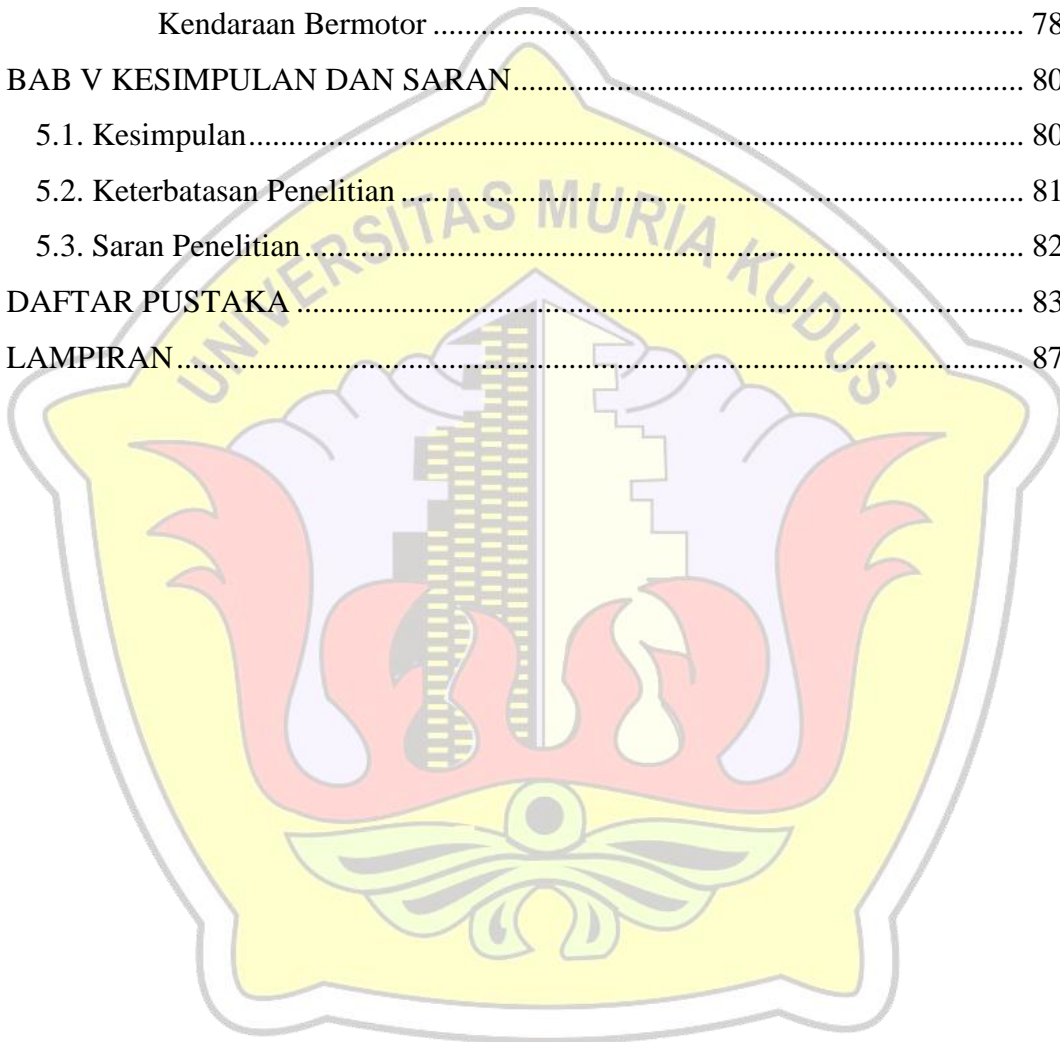
## DFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI.....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	v
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACK.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Ruang Lingkup.....	9
1.3 Rumusan Masalah.....	9
1.4 Tujuan Penelitian.....	10
1.5 Manfaat Penelitian.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1 Landasan Teori.....	12
2.1.1 Teori Legitimasi.....	12
2.1.2 Pajak Kendaraan Bermotor.....	13
2.1.3 Kepatuhan Wajib Pajak.....	15
2.1.4 Kesadaran Wajib Pajak.....	16
2.1.5 Pengetahuan Pajak.....	17
2.1.6 Akuntabilitas Pelayanan Publik.....	18
2.1.7 SAMSAT Keliling.....	19

2.1.8 Kepuasan Wajib Pajak .....	20
2.2 Hasil Penelitian Terdahulu .....	21
2.3 Kerangka Pemikiran Teoritis.....	25
2.4 Perumusan Hipotesis .....	26
2.4.1 Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor .....	26
2.4.2 Pengaruh Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor .....	27
2.4.3 Pengaruh Akuntabilitas Pelayanan Publik Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor .....	29
2.4.4 Pengaruh Samsat Keliling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor .....	30
2.4.5 Pengaruh Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor .....	31
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>33</b>
3.1 Rancangan Penelitian .....	33
3.2 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	33
3.2.1. Variabel Dependen (Variabel Terikat) .....	34
3.2.2. Variabel Independen (Variabel Bebas).....	35
3.2.2.1. Kesadaran Wajib Pajak .....	35
3.2.2.2. Pengetahuan Pajak .....	36
3.2.2.3. Akuntabilitas Pelayanan Publik .....	36
3.2.2.4. SAMSAT Keliling .....	37
3.2.2.5. Kepuasan Wajib Pajak .....	38
3.3 Jenis dan Sumber Data .....	38
3.4 Populasi dan Sampel .....	39
3.4.1. Populasi.....	39
3.4.2. Sampel .....	40
3.5 Pengumpulan Data .....	41
3.6 Pengolahan Data.....	41
3.7 Metode Analisis Data .....	42
3.7.1. Analisis Statistik Deskriptif .....	42

3.7.2. Uji Kualitas Data .....	42
3.7.2.1 Uji Validitas .....	42
3.7.2.2 Uji Reliabilitas .....	43
3.7.3. Uji Asumsi Klasik.....	43
3.7.3.1 Uji Normalitas .....	44
3.7.3.2 Uji Multikolonieritas .....	44
3.7.3.3 Uji Heteroskedastisitas.....	45
3.7.4. Analisis Regresi Linier Berganda .....	45
3.7.5. Pengujian Kelayakan Model .....	46
3.7.5.1 Koefisien Determinasi.....	46
3.7.5.2 Uji Statistik F .....	46
3.7.5.3 Uji Hipotesis (Uji t).....	47
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>48</b>
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	48
4.2 Penyajian Data.....	49
4.3 Data Distribusi Frekuensi Jawaban Responden .....	51
4.4.1 Analisis Statistik Deskriptif .....	56
4.4.2 Metode Pengujian Instrumen .....	59
4.4.2.1 Uji Validitas .....	59
4.4.3 Uji Asumsi Klasik.....	61
4.4.3.1 Uji Normalitas .....	62
4.4.3.2 Uji Multikolonieritas .....	62
4.4.3.3 Uji Heteroskedastitas .....	63
4.4.4 Analisis Regresi Linier Berganda .....	64
4.4.5 Pengujian Kelayakan Model.....	66
4.4.5.1 Koefisien Determinasi.....	66
4.4.5.3 Uji Hipotesis (Uji T) .....	68
4.5 Pembahasan Hasil.....	70
4.5.1 Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor .....	70

4.5.2. Pengaruh Pengetahuan pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor .....	72
4.5.3. Pengaruh Akuntabilitas Pelayanan Publik terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor .....	74
4.5.4. Pengaruh Samsat Keliling terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor .....	76
4.5.5. Pengaruh Kepuasan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor .....	78
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	80
5.1. Kesimpulan.....	80
5.2. Keterbatasan Penelitian .....	81
5.3. Saran Penelitian .....	82
DAFTAR PUSTAKA .....	83
LAMPIRAN.....	87



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran..... 26



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Tunggakan Kendaraan Bermotor pada Kantor Bersama SAMSAT Jepara periode 2016-2018 .....	3
Tabel 2.1 Rincian Hasil Penelitian Terdahulu .....	21
Tabel 4.1 Rincian Pengiriman dan Pengembalian Kuesioner .....	49
Tabel 4.3 Kepatuhan Wajib Pajak (Y) .....	51
Tabel 4.4 Kesadaran Wajib Pajak (X1) .....	52
Tabel 4.5 Pengetahuan Pajak (X2) .....	53
Tabel 4.6 Akuntabilitas Pelayanan Publik (X3) .....	54
Tabel 4.7 Samsat Keliling (X4) .....	55
Tabel 4.8 Kepuasan Wajib Pajak (X5) .....	55
Tabel 4.9 Hasil Uji Statistik Deskriptif .....	56
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas .....	59
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas .....	61
Tabel 4.12 Hasil Uji Normalitas .....	62
Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolonieritas .....	63
Tabel 4.14 Hasil Uji Heteroskedastitas .....	63
Tabel 4.15 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda .....	64
Tabel 4.16 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	66
Tabel 4.17 Hasil Uji Statistik F .....	67
Tabel 4.18 Hasil Uji t .....	68



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Kuesioner Penelitian .....	88
Lampiran 2 : Tabulasi Data Kuesioner.....	93
Lampiran 3 : Hasil Output SPSS.....	103
Lampiran 4 : r, f, dan t tabel.....	117
Lampiran 5: Jumlah Kendaraan Bermotor dan Rekapitulasi Tunggakan Pajak Kendaraan Bermotor.....	122
Lampiran 6: Dokumentasi Penelitian.....	123
Lampiran 7: Sura-Surat Penelitian .....	126

