



**PENGARUH PENGETAHUAN WAJIB PAJAK,
KESADARAN WAJIB PAJAK, SANKSI PAJAK
KENDARAAN BERMOTOR, SISTEM SAMSAT *DRIVE
THRU*, KUALITAS PELAYANAN DAN AKUNTABILITAS
PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB
PAJAK KENDARAAN BERMOTOR
(STUDI EMPIRIS PADA KANTOR SAMSAT DI
KABUPATEN PATI)**

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

Oleh:

KHUMAEDAH APRIYANI

NIM. 2016-12-305

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MURIA KUDUS
TAHUN 2021**

HALAMAN PENGESAHAN

PENGARUH PENGETAHUAN WAJIB PAJAK, KESADARAN WAJIB PAJAK, SANKSI PAJAK KENDARAAN BERMOTOR, SISTEM SAMSAT DRIVE THRU, KUALITAS PELAYANAN, DAN AKUNTABILITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR (STUDI EMPIRIS PADA KANTOR SAMSAT DI KABUPATEN PATI)

Oleh:

Khumaedah Apriyani

NIM. 2016-12-305

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

Kudus,

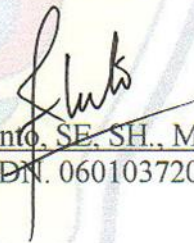
Mengetahui,

Ketua Program Studi Akuntansi

Pembimbing I



Sri Mulyani, SEI, M.Si
NIDN. 0611018202



Dr. Mulyanto, SE, SH., M.Si., MM
NIDN. 0601037201

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Pembimbing II



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



Zamrud Mirah Delima SE, M. Si, Akt
NIDN. 0602118103

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Allah tidak pernah membebani seseorang, melainkan sesuai dengan kesanggupannya”

(Q.S Al Baqarah:286)

“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu pasti ada kemudahan”

(Q.S Al Insyirah:6)

“Janganlah pernah takut menghadapi sesuatu yang tidak pernah sama sekali kau pikirkan karena sesuatu yang engkau hadapi saat itu adalah jalan untuk membangun diri yang lebih baik lagi”

(Khumaedah Apriyani)

Skripsi ini aku persembahkan untuk:

1. Seluruh Keluarga besar, terutama Bapak dan Ibu beserta Adik-Adikku dan juga Kakak ku
2. Sahabat-sahabatku dan semua teman-temanku
3. Seluruh pihak-pihak yang telah mendukung dan membantu saya

HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI

**PENGARUH PENGETAHUAN WAJIB PAJAK, KESADARAN WAJIB PAJAK,
SANKSI PAJAK KENDARAAN BERMOTOR, SISTEM SAMSAT *DRIVE THRU*,
KUALITAS PELAYANAN DAN AKUNTABILITAS PELAYANAN PUBLIK
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR (STUDI
EMPIRIS PADA KANTOR SAMSAT DI KABUPATEN PATI)**

Oleh :

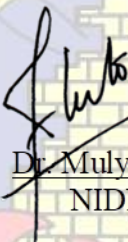
KHUMAEDAH APRIYANI

NIM. 2016-12-305

Telah dipertahankan di Depan Dewan Penguji pada hari Senin, 22 Februari 2021 dan telah dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima.

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Ketua



Dr. Mulyanto, SE, SH, M.Si, MM
NIDN. 0601037201

Sekretaris

Anggota




Zamrud Mirah Delima, SE, M.Si, Akt
NIDN. 0602118103



Zaenal Afifi, SE, M.Si
NIDN. 0626038801

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



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

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

PENGARUH PENGETAHUAN WAJIB PAJAK, KESADARAN WAJIB PAJAK, SANKSI PAJAK KENDARAAN BERMOTOR, SISTEM SAMSAT *DRIVE THRU*, KUALITAS PELAYANAN, DAN AKUNTABILITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR (STUDI EMPIRIS PADA KANTOR SAMSAT DI KABUPATEN PATI)

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul: “PENGARUH PENGETAHUAN WAJIB PAJAK, KESADARAN WAJIB PAJAK, SANKSI PAJAK KENDARAAN BERMOTOR, SISTEM SAMSAT *DRIVE THRU*, KUALITAS PELAYANAN, DAN AKUNTABILITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR (STUDI EMPIRIS PADA KANTOR SAMSAT DI KABUPATEN PATI) adalah hasil dari tulisan saya sendiri, tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi dan sepanjang sepengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang telah tertulis diacuan dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Kudus, 22 November 2020
Penulis

Khumaedah Apriyani
NIM. 2016-12-305

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh pengetahuan wajib pajak, kesadaran wajib pajak, sanksi pajak kendaraan bermotor, sistem samsat drive thru, kualitas pelayanan dan akuntabilitas pelayanan publik terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor yang terdapat pada kantor samsat di Kabupaten Pati. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *accidental sampling*. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 100 sampel Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Pati. Penelitian ini menggunakan desain penelitian kuantitatif dan data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh dari responden melalui penyebaran kuesioner. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda dengan menggunakan alat uji statistik yakni *software Statistical Product and Service Solution (SPSS)* versi 23. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel pengetahuan wajib pajak, sanksi pajak kendaraan bermotor, sistem samsat *drive thru*, dan akuntabilitas pelayanan publik tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Kata kunci : Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor, Sistem Samsat Drive Thru, Kualitas Pelayanan, Akuntabilitas Pelayanan Publik, Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of taxpayer knowledge, taxpayer awareness, motor vehicle tax penalties, the Samsat drive thru system, service quality and public service accountability on motor vehicle taxpayer compliance in the Samsat office in Pati Regency. The sampling technique in this study using accidental sampling method. The number of samples in this were 100 samples of motor vehicle taxpayers in Pati Regency. This study uses a quantitative research design and the data used are primary data obtained from respondents through distributing questionnaires. The analysis method used in this research is multiple linear regression analysis using statistical test tools, namely the Statistical Product and Service Solution (SPSS) software version 23. The results of this study indicate that the variables of taxpayer knowledge, motor vehicle tax penalties, the Samsat Drive Thru system, and public service accountability has no effect on motor vehicle taxpayer compliance. Taxpayer awareness and service quality have a positive effect on motor vehicle taxpayer compliance.

Keywords: *Taxpayer Knowledge, Taxpayer Awareness, Motor Vehicle Tax Sanctions, Drive Thru Samsat System, Service Quality, Public Service Accountability, Motor Vehicle Taxpayer Compliance*

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirrobil'alamin, puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufiq, dan hidayah-Nya sehingga mampu menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor, Sistem Samsat *Drive Thru*, Kualitas Pelayanan, Dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Empiris Pada Kantor Samsat di Kabupaten Pati)”** dapat diselesaikan dengan baik. Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana (S1) dari Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak dapat terselesaikan dengan baik tanpa adanya dukungan, bantuan, bimbingan serta do'a dari berbagai pihak yang telah membantu penulis. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis dengan tulus hati ingin menyampaikan terimakasih kepada:

1. Dr. H. Mochamad Edris, Drs., MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.
2. Sri Mulyani, SE, M.Si, selaku Ketua Prodi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.
3. Dr. Mulyanto, SE, SH., M.Si., MM selaku Dosen Pembimbing I yang telah banyak memberikan bimbingan, waktu, dan saran, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
4. Ibu Zamrud Mirah Delima SE. M. Si, Akt selaku Dosen Pembimbing II yang telah banyak memberikan dukungan, waktu, dan saran, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Segenap Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus atas ilmu pengetahuan yang diberikan selama ini.
6. Kedua orang tua saya yang tercinta (Bapak Jamadi Arwanto dan Ibu Ngatemi), terimakasih atas dukungan, semangat, dorongan, dan do'a yang

selalu menyertai penulis. Serta terimakasih telah banyak memberi bantuan moral dan spiritual yang tak ternilai harganya.

7. Kakakku dan Adikku tersayang Desy Mila Aryani S.Pd dan Nggonyur Rohmat serta Kamal Firdaus yang telah memberikan semangat serta dukungan kepada penulis.
8. Sahabat seperjuangan saya Yunita dan Fika yang telah membantu menemani saya selama berada di Kabupaten Pati dan memberikan semangat.
9. Teman-teman ProgdI Akuntansi angkatan 2016 yang telah memberikan dukungan dan bantuan dalam penyusunan skripsi ini.
10. Teman saya yang telah mengajari banyak hal untuk tidak menyerah dan tetap semangat yaitu Indri, Siti Ainur, Adhet.
11. Kepala Unit Pelayanan Pendapatan Daerah (UPPD) Kabupaten Pati yang telah banyak membantu dalam meperoleh data dan memberikan ijin pada penelitian ini.
12. Semua wajib pajak kendaraan bermotor yang telah memberikan kesempatan untuk penulis melakukan penelitian ini.
13. Semua pihak-pihak yang terlibat dalam penyusunan skripsi ini yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa penelitian ini jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari para pembaca guna perbaikan dan penyempurnaan penelitian ini.

Kudus, 22 November 2020

Penulis

Khumaedah Apriyani

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	vi
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	v
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Ruang Lingkup	8
1.3 Rumusan Masalah	9
1.4 Tujuan Penelitian.....	10
1.5 Kegunaan Penelitian.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1 Landasan Teori.....	12
2.1.1 Teori Atribusi dan Prospek	12
2.1.2 Pajak.....	13
2.1.2.1. Pengertian Pajak	13
2.1.2.2. Fungsi Pajak	14
2.1.2.3. Sistem Pemungutan Pajak	14
2.1.3 Pajak Daerah	15
2.1.4 Pajak Kendaraan Bermotor	15
2.1.5 Kepatuhan Wajib Pajak	16
2.1.6 Pengetahuan Wajib Pajak	17

2.1.7 Kesadaran Wajib Pajak.....	17
2.1.8 Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor	18
2.1.9 Sistem Samsat <i>Drive Thru</i>	19
2.1.10 Kualitas Pelayanan	20
2.1.11 Akuntabilitas Pelayanan Publik.....	20
2.2 Hasil Penelitian Terdahulu	21
2.3 Kerangka Pemikiran Teoritis	26
2.4 Perumusan Hipotesis	28
2.4.1 Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	28
2.4.2 Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	29
2.4.3 Pengaruh Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	30
2.4.4 Pengaruh Sistem Samsat Drive Thru terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	31
2.4.5 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	32
2.4.6 Pengaruh Akuntabilitas Pelayanan Publik terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	33
BAB III METODE PENELITIAN	35
3.1 Rancangan Penelitian	35
3.2 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	35
3.2.1 Variabel Dependen (Variabel Terikat)	35
3.2.2 Variabel Independen (Variabel Bebas).....	36
3.2.2.1 Pengetahuan Wajib Pajak	36
3.2.2.2 Kesadaran Wajib Pajak	37
3.2.2.3 Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor	38
3.2.2.4 Sistem Samsat <i>Drive Thru</i>	38
3.2.2.5 Kualitas Pelayanan.....	39

3.2.2.6 Akuntabilitas Pelayanan Publik.....	40
3.3 Jenis dan Sumber Data	40
3.4 Populasi dan Sampel	41
3.4.1 Populasi.....	41
3.4.2 Sampel	41
3.5 Pengumpulan Data	42
3.6 Pengolahan Data.....	43
3.6.1 <i>Editing</i>	43
3.6.2 <i>Scoring</i>	43
3.6.3 <i>Tabulating</i>	44
3.7 Analisis Data	44
3.7.1 Analisis Statistik Deskriptif	44
3.7.2 Uji Kualitas Data	45
3.7.2.1 Uji Validitas	45
3.7.2.2 Uji Realibilitas	45
3.7.3 Uji Asumsi Klasik.....	46
3.7.3.1 Uji Normalitas	46
3.7.3.2 Uji Multikolonieritas	46
3.7.3.3 Uji Heteroskedastisitas	47
3.7.4 Analisis Regresi Linear Berganda	47
3.7.5 Pengujian Kelayakan Model.....	48
3.7.5.1 Koefisien Determinasi	48
3.7.5.2 Uji Statistik F	48
3.7.5.3 Uji Hipotesis (Uji t)	49
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	51
4.1 Gambaran Umum Responden	51
4.2 Penyajian Data	51
4.3 Analisis Data	54
4.3.1 Statistik Deskriptif	54
4.3.2 Uji Kualitas Data	57
4.3.2.1 Hasil Uji Validitas	57

4.3.2.2 Hasil Uji Reliabilitas.....	59
4.3.3 Hasil Uji Asumsi Klasik	60
4.3.3.1 Hasil Uji Normalitas	60
4.3.3.2 Hasil Uji Multikoloniritas.....	61
4.3.3.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas	62
4.3.4 Analisis Regresi Linier Berganda	63
4.3.5 Pengujian Hipotesis	65
4.3.5.1 Koefisien Determinasi (R^2).....	65
4.3.5.2 Uji Statistik F.....	66
4.3.5.3 Uji Hipotesis (Uji t)	67
4.4 Pembahasan.....	71
4.4.1 Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	71
4.4.2 Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	72
4.4.3 Pengaruh Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.....	73
4.4.4 Pengaruh Sistem Samsat <i>Drive Thru</i> terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.....	75
4.4.5 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	76
4.4.6 Pengaruh Akuntabilitas Pelayanan Publik terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	77
BAB V PENUTUP.....	79
5.1 Kesimpulan	79
5.2 Keterbatasan Penelitian	79
5.3 Saran Penelitian.....	80
DAFTAR PUSTAKA	82

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah wajib pajak dan tunggakan pajak kendaraan bermotor	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	22
Tabel 4.1 Rincian Penyebaran dan Pengembalian Kuesioner.....	52
Tabel 4.2 Profil Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	52
Tabel 4.3 Profil Responden berdasarkan Umur	53
Tabel 4.4 Profil Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	53
Tabel 4.5 Profil Responden berdasarkan Pekerjaan.....	54
Tabel 4.6 Hasil Uji Analisis Statistik Deskriptif.....	55
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas.....	58
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas.....	60
Tabel 4.9 Hasil Uji Normalitas	61
Tabel 4.10 Hasil Uji Multikoloniritas	62
Tabel 4.11 Hasil Uji Heteroskedastisitas	63
Tabel 4.12 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	63
Tabel 4.13 Hasil Uji Koefisien Determinasi	66
Tabel 4.14 Hasil Uji Statistik F.....	67
Tabel 4.15 Hasil Uji Statistik t.....	68

DAFTAR GAMBAR

2.1 Gambar Kerangka Pemikiran.....	27
------------------------------------	----



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	86
Lampiran 2 Profil Responden	92
Lampiran 3 Tabulasi Data.....	95
Lampiran 4 Hasil Output SPSS versi 23	116
Lampiran 5 Data r tabel, f tabel dan t tabel	129
Lampiran 6 Surat Selesai Penelitian	131
Lampiran 7 Dokumentasi Penelitian.....	132
Lampiran 8 Data Wajib Pajak Kendaraan Bermotor dan Tunggakan.....	135

