



**PENGARUH KESADARAN, KUALITAS PELAYANAN,
KEWAJIBAN MORAL, PENGETAHUAN PAJAK, PERSEPSI
SANKSI PERPAJAKAN DAN AKUNTABILITAS PELAYANAN
PUBLIK PADA KEPATUHAN PEMBAYARAN PAJAK
KENDARAAN BERMOTOR
(STUDI PADA KANTOR SAMSAT KABUPATEN JEPARA)**

Oleh :

DEVI AYU ANINGSIH

NIM 201612116

PROGRAM STUDI AKUNTANSI

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MURIA KUDUS

TAHUN 2021

HALAMAN PENGESAHAN

PENGARUH KESADARAN, KUALITAS PELAYANAN, KEWAJIBAN MORAL, PENGETAHUAN PAJAK, PERSEPSI SANKSI PERPAJAKAN DAN AKUNTABILITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KEPATUHAN PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR (STUDI PADA KANTOR SAMSAT KABUPATEN JEPARA)

Oleh :

DEVI AYU ANINGSIH

NIM. 2016-12-116

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

Kudus, 20 Februari 2021

Mengetahui,

Ketua Program Studi Akuntansi



Sri Mulyani, SE, M.Si
NIDN.0611018202

Pembimbing I



Ashari, SE, M.Si, Ak, CA, CPA
NIDN.0608127602

Mengetahui,

Dalam Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Pembimbing II



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



Febra Robiyanto, SE, M.Si, Akt
NIDN.0619027701

MOTO DAN PERSEMBAHAN

“Dan bahwasannya seorang manusia tiada memperoleh selain apa yang telah diusahakannya”

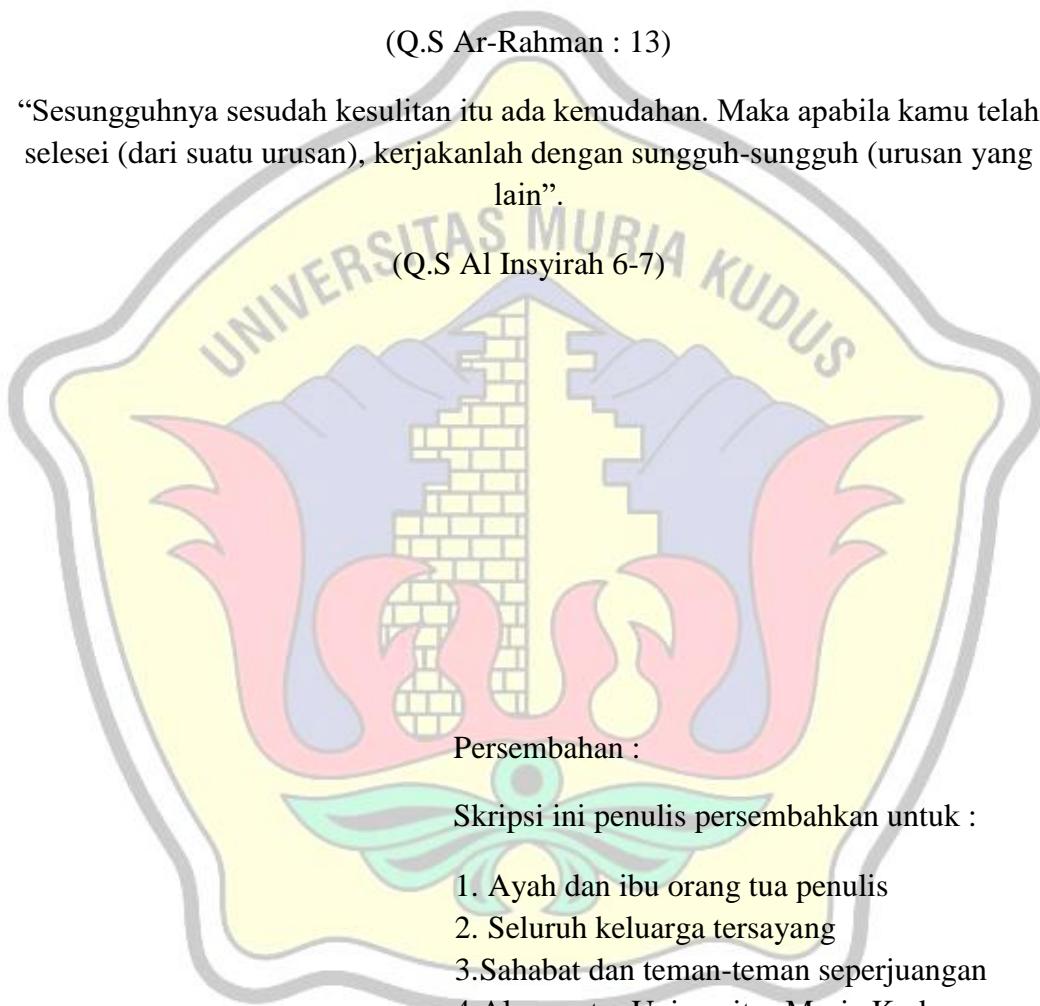
(Q.S An Najm : 39)

“Maka nikmat Tuhan kamu yang manakah yang kamu dustakan?”

(Q.S Ar-Rahman : 13)

“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan yang lain”).

(Q.S Al Insyirah 6-7)



HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI

PENGARUH KESADARAN, KUALITAS PELAYANAN, KEWAJIBAN MORAL, PENGETAHUAN PAJAK, PERSEPSI SANKSI PERPAJAKAN DAN AKUNTABILITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KEPATUHAN PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR (STUDI PADA KANTOR SAMSAT KABUPATEN JEPARA)

Oleh :

DEVI AYU ANINGSIH

NIM. 2016-12-116

Skripsi ini telah disetujui dan dipertahankan di Depan Dewan Penguji pada hari Sabtu, tanggal 20 Februari 2021 dan telah dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima.

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Ketua

Ashari, SE, M.Si, Akt, CA, CPA
NIDN.060812702

Sekretaris

Anggota

Dianing Ratna Wijayani, SE, M.Si, Akt
IDN.0602118103

Febra Robiyanto, SE, M.Si, Akt
NIDN.0619027701



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, KUALITAS PELAYANAN, KEWAJIBAN MORAL, PENGETAHUAN PAJAK, PERSEPSI SANKSI PERPAJAKAN DAN AKUNTABILITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KEPATUHAN PEMBAYARAN 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 sepengatuhan saya juga tidak terdapat karya orang lain, kecuali yang tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Kudus,

Februari 2021

Penulis,

DEVI AYU ANINGSIH

NIM. 201612116

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, kewajiban moral, pengetahuan pajak, persepsi sanksi perpajakan, dan akuntabilitas pelayanan publik terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada kantor samsat kabupaten Jepara. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian sebanyak 100 responden yang dihitung berdasarkan rumus slovin dengan menggunakan metode *accidental sampling*. Analisis data dalam penelitian ini yaitu analisis regresi linier berganda menggunakan SPSS versi 23. Berdasarkan penelitian ini menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak dan kewajiban moral berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada kantor Samsat Kabupaten Jepara, sedangkan kualitas pelayanan, pengetahuan pajak, persepsi sanksi perpajakan dan akuntabilitas pelayanan publik tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada kantor Samsat Kabupaten Jepara.

Kata kunci : Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Kewajiban Moral, Pengetahuan Pajak, Persepsi Sanksi Perpajakan, Akuntabilitas Pelayanan Publik, Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor



ABSTRACT

This is jstudy aims to analiyze the influence of taxpayer awareness. Service quality, moral obligation, tax knowledge, perception of taxation sanctions, and public service accountability on motor vehicle taxpayer compliance in Samsat Jepara Regency. The number of samples used in the study were 100 respondents who were calculated based on the slovin formula using the accidental sampling metod. Data analysis in this study is multiple liniear regression analysis using SPSS 23. Based on this research states that taxpayer awareness of moral obligations has a positive effect on the Jepara Regency Samsat Office. While service quality, tax knowledge, perceptions of tax sanctions and public service accountability have no effect on motor vehicle taxpayer compliance at the Samsat Office Jepara district.

Keywords : *Taxpayer Awareness, Service Quality, Moral Obligation, Tax Knowledge, Perception of Tax Sanctions, Public Service Accountability, Motor vehicle Taxpayer Compliance*



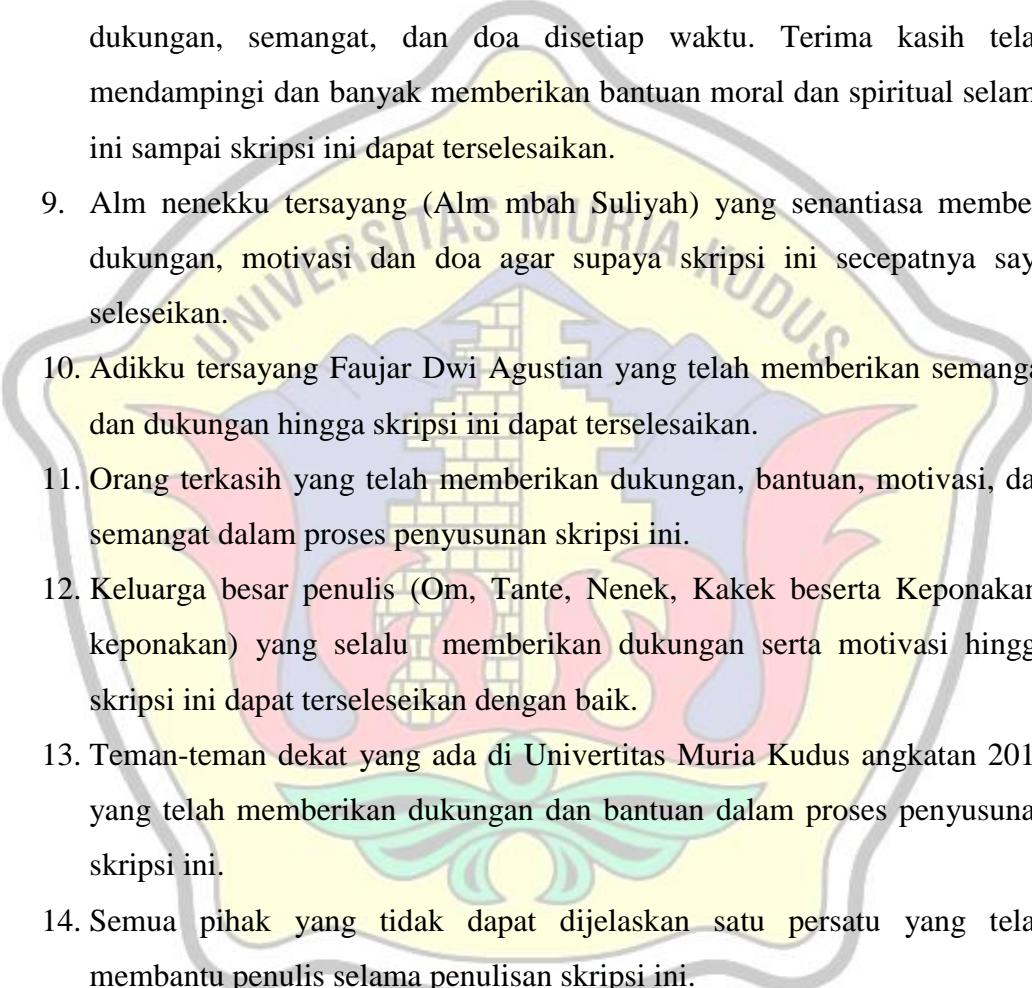
KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat serta hidayah, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini yang berjudul **“PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, KUALITAS PELAYANAN, KEWAJIBAN MORAL, PENGETAHUAN PAJAK, PERSEPSI SANKSI PERPAJAKAN DAN AKUNTABILITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KEPATUHAN PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR (STUDI KASUS KANTOR SAMSAT KABUPATEN JEPARA)**. Penelitian ini disusun untuk memenuhi tugas akhir yaitu skripsi sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan program Starta 1 (S1) pada program studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari banyak mengalami kendala, namun dengan bantuan, bimbingan serta saran dari berbagai pihak maka skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Oleh karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Dr. H Mochamad Edris, Drs., M.M, selaku Dekan Fakultas Akuntansi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.
2. Sri Mulyani, SE,M.Si selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis
3. Ashari, SE, M.Si, Akt, CA, CPA, selaku pembimbing pertama saya yang telah membimbing, mengarahkan dan memberi pengetahuan serta saran sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
4. Febra Robiyanto, SE, MSi, Akt, selaku dosen pembimbing dua saya yang berkenan membimbing, mengarahkan dan memberi pengetahuan serta saran sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
5. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat kepada penulis.

- 
6. Kepada Unit Pelayanan Daerah (UPPD) Kabupaten Jepara yang telah banyak membantu dalam memeroleh data dan memberikan ijin pada penelitian ini.
 7. Semua wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Jepara yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melakukan penelitian ini.
 8. Kedua orang tua tercinta (Bapak Kardimin dan Ibu Muslihatun 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. Alm nenekku tersayang (Alm mbah Suliyah) yang senantiasa memberi dukungan, motivasi dan doa agar supaya skripsi ini secepatnya saya selesaikan.
 10. Adikku tersayang Faujar Dwi Agustian yang telah memberikan semangat dan dukungan hingga skripsi ini dapat terselesaikan.
 11. Orang terkasih yang telah memberikan dukungan, bantuan, motivasi, dan semangat dalam proses penyusunan skripsi ini.
 12. Keluarga besar penulis (Om, Tante, Nenek, Kakek beserta Keponakan-keponakan) yang selalu memberikan dukungan serta motivasi hingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
 13. Teman-teman dekat yang ada di Univertitas Muria Kudus angkatan 2016 yang telah memberikan dukungan dan bantuan dalam proses penyusunan skripsi ini.
 14. 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, Februari 2021

Penulis,

Devi Ayu Aningsih



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	iv
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	v
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Ruang Lingkup	7
1.3. Rumusan Masalah	7
1.4. Tujuan Penelitian.....	8
1.5. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1. Landasan Teori	11
2.1.1. Teori Atribusi.....	11
2.1.2 Pengertian Pajak.....	13
2.1.3 Fungsi Pajak.....	15
2.1.4 Pengertian Pajak kendaraan Bermotor.....	15
2.1.5 Samsat	16

2.1.6 Kesadaran Wajib Pajak	17
2.1.7 Kualitas Pelayanan	18
2.1.8 Kewajiban Moral	18
2.1.9 Pengetahuan Pajak	19
2.1.10 Persepsi Sanksi Perpajakan.....	19
2.1.11 Akuntabilitas Pelayanan Publik	20
2.1.12 Kepatuhan Wajib Pajak.....	20
2.2. Penelitian Terdahulu.....	22
2.3. Kerangka Pemikiran Teoritis.....	26
2.4. Pengembangan Hipotesis	27
BAB III METODE PENELITIAN.....	34
3.1. Rancangan Penelitian	34
3.2. Variabel Penelitian	35
2.2.1. Variabel Dependen (Variabel Terikat).....	35
2.2.2. Variabel Independen (Variabel Bebas)	36
3.3. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	37
3.3.1. Kesadaran Wajib Pajak	37
3.3.2. Kualitas Pelayanan	37
3.3.3. Kewajiban Moral	38
3.3.4. Pengetahuan Pajak	39
3.3.5. Persepsi Sanksi Perpajakan	40
3.3.6. Akuntabilitas Pelayanan Publik	41
3.4. Jenis dan Sumber Data	42
3.5. Populasi dan Sampel	42
3.6. Pengumpulan Data	43
3.7. Pengolahan Data.....	43

3.7.1. <i>Coding</i>	43
3.7.2. <i>Editing</i>	44
3.7.3. <i>Tabulating</i>	44
3.7.4. <i>Scoring</i>	44
3.8. Metode Analisis Data	44
3.8.1. Analisis Statistik Deskriptif	45
3.8.2. Uji Kualitas Data.....	45
3.8.2.1 Uji Validitas	45
3.8.2.2 Uji Reliabilitas.....	46
3.8.3 Uji Asumsi Klasik	46
3.8.3.1 Uji Normalitas	46
3.8.3.2 Uji Multikolonieritas	47
3.8.3.3 Heteroskesdatisitas	47
3.8.4 Analisis Regresi Linier Berganda	47
3.8.5 Pengujian Kelayakan Model	48
3.8.5.1 Koefesien Determinasi (R^2).....	48
3.8.5.2 Uji Statistik F	49
3.8.5.3 Uji Hipotesis T	49
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	50
4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian	50
4.2. Penyajian Data.....	51
4.2. Data Distribusi Frekuensi Jawaban Responden	54
4.4. Analisis Data	54
4.4.1 Statistik Deskriptif	60
4.4.2 Metode Pengujian Instrumen	63
4.4.2.1 Uji Validitas	63

4.4.2.2 Uji Reliabilitas.....	64
4.4.3 Uji Asumsi Klasik.....	66
4.4.3.1 Uji Normalitas	66
4.4.3.2 Uji Multikolonieritas	67
4.4.3.3 Uji Heteroskesdatisitas	68
4.4.4 Analisis Regresi Linier Berganda	69
4.4.5 Pengujian Kelayakan Model	71
4.4.5.1 Koefisien Determinasi (R^2)	71
4.4.5.2 Uji Statistik F	72
4.4.5.3 Uji Hipotesis T	72
4.5. Pembahasan dan Hasil.....	75
4.5.1. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	75
4.5.2. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	77
4.5.3. Pengaruh Kewajiban Moral terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	78
4.5.4. Pengaruh Pengetahuan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	79
4.5.5. Pengaruh Persepsi Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	80
4.5.6. Pengaruh Akuntabilitas Pelayanan Publik terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermptor	82
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	84
5.1. Kesimpulan.....	84
5.2. Keterbatasan Penelitian	85

5.3. Saran Penelitian	85
DAFTAR PUSTAKA	87
LAMPIRAN	89



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	22
Tabel 4.1 Rincian pengiriman dan Pegembalian Kuisioner.....	51
Tabel 4.2 Demografi Responden.....	52
Tabel 4.3 Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	54
Tabel 4.4 Kesadaran Wajib Pajak (X1).....	55
Tabel 4.5 Kualitas Pelayanan (X2)	55
Tabel 4.6 Kewajiban Moral (X3)	56
Tabel 4.7 Pengetahuan Pajak (X4).....	57
Tabel 4.8 Persepsi Sanksi Perpajakan (X5)	58
Tabel 4.9 Akuntabilitas Pelayanan Publik (X6).....	58
Tabel 4.10 Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	60
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas.....	63
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas	65
Tabel 4.13 Hasil Uji Normalitas	66
Tabel 4.14 Hasil Uji Multikolonieritas	67
Tabel 4.15 Hasil Uji Heteroskesdatisitas	68
Tabel 4.16 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	69
Tabel 4.17 Hasil UJI Koefisien Determinasi.....	71
Tabel 4.18 Hasil UJI Statistik F	72
Tabel 4.19 Hasil UJI t.....	75

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir..... 26



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuisioner Penelitian	93
Lampiran 2 : Tabulasi Data Kuisioner	101
Lampiran 3 : Hasil Output SPSS.....	110
Lampiran 2 Kuisioner Penelitian	126
Lampiran 1 Surat Ijin Penelitian	131
Lampiran 2 Kuisioner Penelitian	135

