



**PENGARUH PENGETAHUAN PAJAK, SANKSI
PAJAK, KUALITAS PELAYANAN PAJAK, DAN
KESADARAN WAJIB PAJAK TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN
BERMOTOR (STUDI KASUS PADA KANTOR
SAMSAT KABUPATEN JEPARA)**

Skripsi

Disusun untuk Memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi

Disusun Oleh

ULIA SARI

NIM. 2020-12-041

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MURIA KUDUS
TAHUN 2024**



**PENGARUH PENGETAHUAN PAJAK, SANKSI
PAJAK, KUALITAS PELAYANAN PAJAK, DAN
KESADARAN WAJIB PAJAK TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN
BERMOTOR (STUDI KASUS 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 :

ULIA SARI

NIM. 2020-12-041

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MURIA KUDUS
TAHUN 2024**

HALAMAN PENGESAHAN

**PENGARUH PENGETAHUAN PAJAK, SANKSI PAJAK, KUALITAS
PELAYANAN PAJAK, DAN KESADARAN WAJIB PAJAK TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR (STUDI
KASUS PADA KANTOR SAMSAT KABUPATEN JEPARA)**

Oleh :

ULIA SARI

NIM. 2020-12-041

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

Kudus, 19 Februari 2024

Mengetahui,

Ketua Program Studi Akuntansi



Zulivati, S.E., M.Si., Ak., CA

NIDN. 0603037801

Pembimbing I

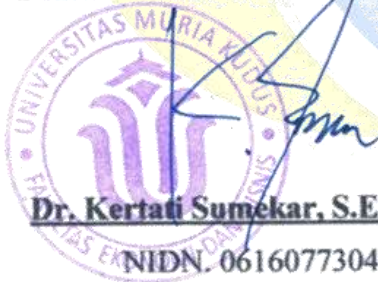


Nafi' Inayati Zahro, S.E., M.Si.

NIDN. 0603088501

Mengetahui,


Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr. Kertati Sumekar, S.E., M.M.

NIDN. 0616077304

Pembimbing II



Naila Rizki Safisa, S.E., M.Sc.

NIDN. 0630109202

HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI

PENGARUH PENGETAHUAN PAJAK, SANKSI PAJAK, KUALITAS PELAYANAN PAJAK, DAN KESADARAN WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR (STUDI KASUS PADA KANTOR SAMSAT KABUPATEN JEPARA)

Oleh :

ULIA SARI

NIM. 2020-12-041

Telah dipertahankan di Depan Dewan Penguji pada hari Sabtu, 24 Februari 2024 dan telah dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima.

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Ketua

Nafi' Inayati Zahro, S.E., M.Si.

NIDN. 0603088501

Sekretaris

Zamrud Mirah Delima, S.E., M.Si., Akt.

NIDN. 0602118103

Anggota

Naila Rizki Salisa, S.E., M.Sc.

NIDN. 0630109202

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Dr. Kertati Sumekar, S.E., M.M.

NIDN. 0616077304



MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Tidak ada kesuksesan tanpa kerja keras. Tidak ada keberhasilan tanpa kebersamaan. Tidak ada kemudahan tanpa doa.”

Ridwan Kamil

“Selalu ada harga dalam sebuah proses. Nikmati saja lelah-lelah itu. Lebarakan lagi rasa sabra itu. Semua yang kau investasikan untuk menjadikan dirimu serupa yang kau impikan, mungkin tidak akan selalu berjalan lancar. Tapi, gelombang-gelombang itu yang nanti bisa kau ceritakan.”

Boy Chandra

“Sebaik-baiknya manusia, adalah manusia yang ingin belajar dari kesalahan.”

Mukhtar Ridla

Skripsi ini dipersembahkan untuk :

1. Bapak dan Ibu sekeluarga
2. Dosen Prodi Akuntansi
3. Sabahat dan teman-teman seperjuangan
4. Almamater Universitas Muria Kudus

SURAT PERNYATAN KEASLIAN

PENGARUH PENGETAHUAN PAJAK, SANKSI PAJAK, KUALITAS PELAYANAN PAJAK, DAN KESADARAN WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR (STUDI KASUS PADA KANTOR SAMSAT JEPARA)

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul : **“PENGARUH PENGETAHUAN PAJAK, SANKSI PAJAK, KUALITAS PELAYANAN PAJAK, DAN KESADARAN WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR (STUDI KASUS PADA KANOR SAMSAT KABUPATEN JEPARA)”** merupakan hasil karya sendiri, tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar sarjana di Perguruan Tinggi dan sepengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan yang sama oleh orang lain, kecuali yang tercatum dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Kudus, 19 Februari 2024

Ulia Sari
Nim.202012041

ABSTRAK

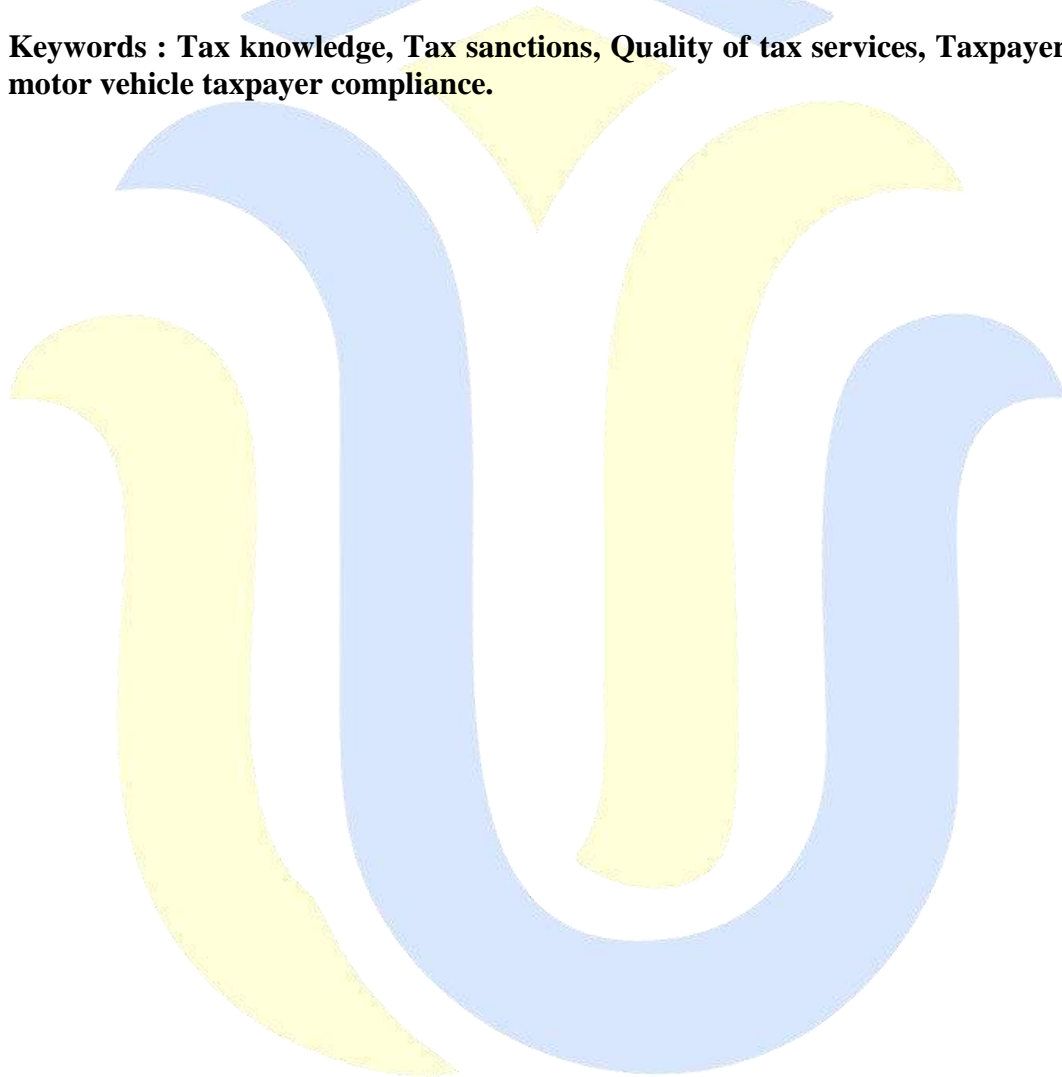
Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh pengetahuan pajak, sanksi pajak, kualitas pelayanan pajak dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Populasi pada penelitian ini adalah wajib pajak yang terdaftar di Kantor SAMSAT Kabupaten Jepara. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah *purposive sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 429 responden. Uji yang digunakan yaitu uji *outer model* dan uji *inner model* dengan menggunakan *Smart PLS 4.1.0.0*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengetahuan pajak, sanksi pajak, kualitas pelayanan pajak dan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Kata Kunci : Pengetahuan pajak, Sanksi pajak, Kualitas pelayanan pajak, Kesadaran wajib Pajak, Kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

ABSTRACT

This research aims to examine the influence of tax knowledge, tax sanctions, quality of tax services and taxpayer awareness on motor vehicle taxpayer compliance. The population in this study were taxpayers registered at the Jepara Regency SAMSAT Office. The method used was *purposive sampling* with a sample size of 429 respondents. The test used is the outer model and inner model test using SmartPLS 4.1.0.0. The results of this research indicate that tax knowledge, tax sanctions, tax service quality and taxpayer awareness positive influence motor vehicle taxpayer compliance.

Keywords : Tax knowledge, Tax sanctions, Quality of tax services, Taxpayer motor vehicle taxpayer compliance.



KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta karunianya hingga detik ini, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi judul **“Pengaruh Pengetahuan Pajak, Sanksi Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Pada Kantor SAMSAT Kabupaten Jepara)”**.

Penulis menyadari bahwa pada penyusunan skripsi ini banyak kekurangan, untuk itu sebagai bentuk penghargaan kepada semua pihak yang telah memberi bantuan pengarahan, semangat, dan motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi. Pada kesempatan ini penulis ingin mengungkapkan terima kasih kepada :

1. Ibu Dr. Kertati Sumekar, SE., M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.
2. Ibu Zuliyati, SE., M.Si., AKt., selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.
3. Ibu Nafi' Inayati Zahro, S.E., M.Si., selaku dosen pembimbing I yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan arahan dalam penyusunan skripsi ini, terimakasih atas ilmu, saran dan bimbingan yang telah diberikan.
4. Ibu Naila Rizki Salisa, S.E., M.Sc., selaku dosen pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan

arahan dalam penyusunan skripsi ini, terimakasih atas ilmu, saran dan bimbingan yang telah diberikan.

5. Seluruh Dosen Akuntansi Universitas Muria Kudus yang telah mendidik dan memberikan ilmu kepada penulis.
6. Kepala Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Provinsi Jawa Tengah yang telah banyak membantu dan memberikan izin penelitian ke UPPD Kabupaten Jepara.
7. Kepala Unit Pelayanan Pendapatan Daerah (UPPD) Kabupaten Jepara yang telah banyak membantu dalam memperoleh data dan memberikan izin pada penelitian ini.
8. Kedua orang tua saya yang telah memberikan banyak pengorbanan, motivasi serta doa bagi kelancaran studi saya.
9. Kedua adikku yang telah memberikan motivasi dan doa bagi kelancaran studi saya.
10. Diri saya sendiri yang sudah berjuang dan tetap bertahan untuk terus melangkah sejauh ini.
11. Sahabatku rosalia winda, mbak winda, umi, iva, alfi, windi, dan nisa yang telah memberikan bantuan, motivasi, dan doa.
12. Sahabat SMA ku irena, ludfi wulan dan septi yang telah membantu, memotivasi, dan doa .
13. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah memberikan bantuan serta doa.

Semoga segala kebaikan dan pertolongan yang telah diberikan kepada penulis

Semuanya menjadi amal dan semoga mendapatkan balasan yang baik dari Allah Swt dan akhirnya penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, karena keterbatasan ilmu yang penulis miliki. Untuk itu, penulis dengan kerendahan hati mengharapkan saran dan kritikan yang membangun dari semua pihak, diharapkan agar skripsi ini dapat menjadi lebih baik.

Kudus, 19 Februari 2024

Penulis

Ulia Sari

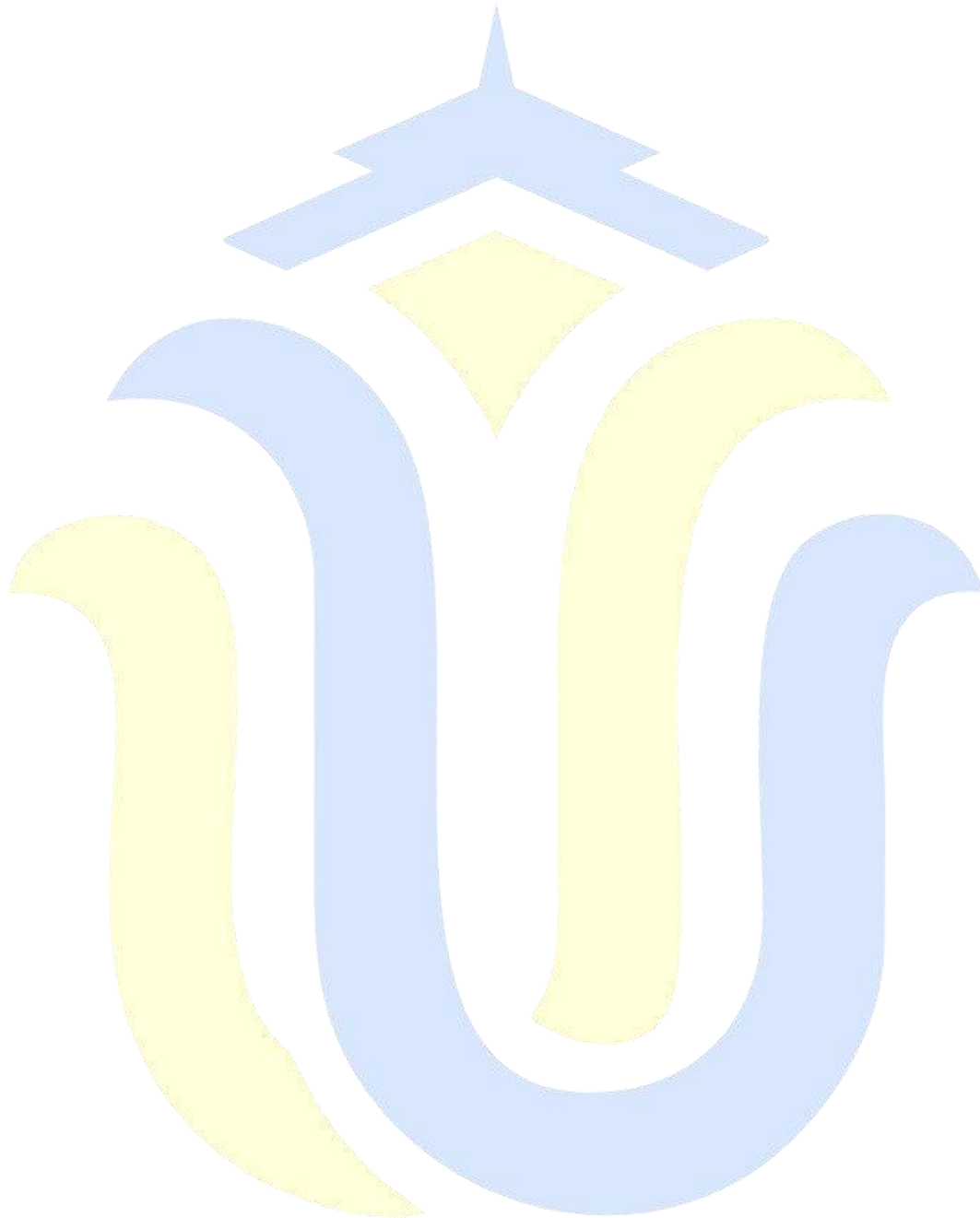
NIM. 202012041

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Ruang Lingkup.....	8
1.3 Rumusan Masalah.....	8
1.4 Tujuan Penelitian.....	9
1.5 Manfaat Penelitian.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Landasan Teori.....	11
2.1.1 Teori Atribusi.....	11
2.1.3 Kepatuhan Wajib Pajak.....	12
2.1.4 Pengetahuan Pajak.....	13
2.1.6 Kualitas Pelayanan Pajak.....	15
2.1.7 Kesadaran Wajib Pajak.....	16
2.2 Hasil Penelitian Terdahulu.....	17
2.3 Kerangka Pemikiran Teoritis.....	23
2.4 Perumusan Hipotesis.....	24
2.4.1 Pengaruh Pengetahuan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.....	25
2.4.2 Pengaruh Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.....	26
2.4.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.....	27
2.4.4 Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.....	29
BAB III METODE PENELITIAN.....	31
3.1 Rancangan Penelitian.....	31
3.2 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	31

3.2.1 Variabel Dependen	31
3.2.2 Variabel Independen	33
3.3 Jenis dan Sumber Data	37
3.3.1 Jenis Data	37
3.3.2 Sumber Data	37
3.4 Populasi dan Sampel	37
3.4.1 Populasi.....	37
3.4.2 Sampel	38
3.5 Pengumpulan Data	39
3.6 Pengolahan Data.....	40
3.7 Analisis Data	40
3.7.1 Analisis Statistik Deskriptif	41
3.7.2 Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	41
3.7.3 Model Struktual (<i>Inner Model</i>).....	42
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	45
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	45
4.2 Penyajian Data.....	46
4.2.1 Data Pengambilan Sampel	46
4.2.2 Karakteristik Profil Responden.....	47
4.3 Analisis Data	50
4.3.1 Analisis Statistik Deskriptif	50
4.3.2 Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	52
4.3.3 Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	60
4.4 Pembahasan	66
4.4.1 Pengaruh Pengetahuan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.....	66
4.4.2 Pengaruh Sanksi Pajak tergapad Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	68
4.4.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.....	69
4.4.4 Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.....	71
BAB V PENUTUP.....	73
5.1 Kesimpulan.....	73
5. 2 Keterbatasan Penelitian	74

5.3 Saran Penelitian	75
DAFTAR PUSTAKA	76

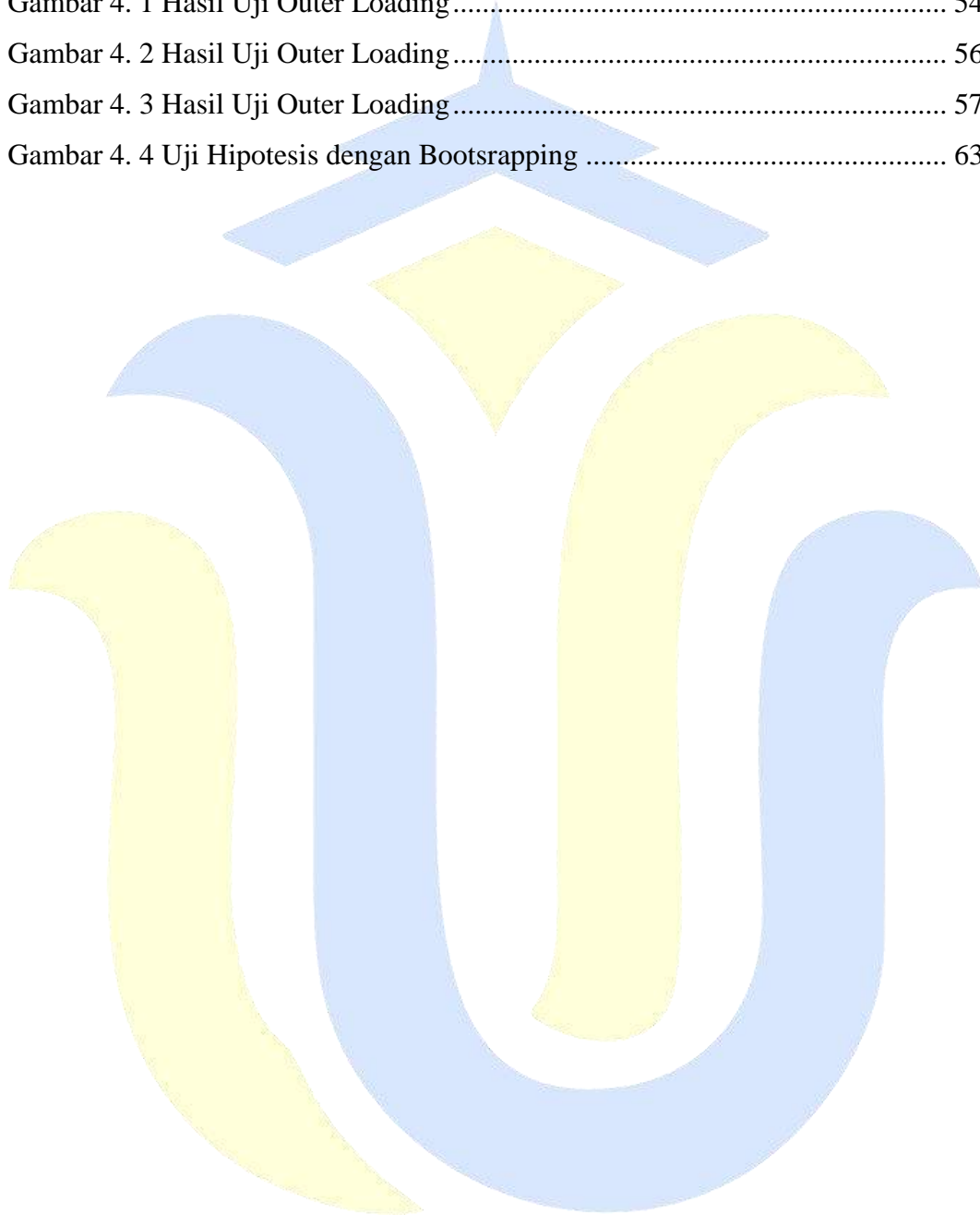


DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Target, Realisasi Penerimaan, Dan Tunggakan Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor SAMSAT Kabupaten Jepara Tahun 2020-2022	2
Tabel 2. 1 Rincian Hasil Penelitian Terdahulu.....	17
Tabel 3. 1 Jumlah Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Yang Terdaftar di Kantor Samsat Kabupaten Jepara Tahun 2020 – 2022.....	38
Tabel 3. 2 Kriteria Skor Penilaian	40
Tabel 4. 1 Tingkat Pengembalian Kuesioner.....	47
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	47
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	48
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kendaraan.....	49
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Wajib Pajak Yang Terdaftar Di Kantor SAMSAT Jepara	49
Tabel 4. 6 Analisis Statistik Deskriptif	50
Tabel 4. 7 Nilai Outer Loading	53
Tabel 4. 8 Nilai Outer Loading	55
Tabel 4. 9 Nilai Outer Loading	56
Tabel 4. 10 Average Variance Extracted (AVE)	58
Tabel 4. 11 Cross Loading	59
Tabel 4. 12 Composite Reliability	60
Tabel 4. 13 R-Square.....	61
Tabel 4. 14 F-Squares	62
Tabel 4. 15 Uji T-Statistic (Bootstrapping)	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	24
Gambar 4. 1 Hasil Uji Outer Loading.....	54
Gambar 4. 2 Hasil Uji Outer Loading.....	56
Gambar 4. 3 Hasil Uji Outer Loading.....	57
Gambar 4. 4 Uji Hipotesis dengan Bootsraping	63



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.1 Kuesioner Penelitian.....	79
Lampiran 2.1 Data Responden.....	85
Lampiran 3.1 Tabulasi	98
Lampiran 4.1 Hasil Olah Data SmartPLS 4.1.0.0	158
Lampiran 5. 1 Surat Izin Penelitian.....	165
Lampiran 6.1 Dokumentasi.....	168

