



**PENGARUH MOTIVASI, PEMANFAATAN
TEKNOLOGI INFORMASI, SANKSI ADMINISTRASI,
TINGKAT PENDAPATAN DAN KUALITAS
PELAYANAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN
WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI
KANTOR SAMSAT KUDUS**

Oleh:

AIDA NURUL HUSNINA

NIM: 2020-12-153

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



**PENGARUH MOTIVASI, PEMANFAATAN
TEKNOLOGI INFORMASI, SANKSI ADMINISTRASI,
TINGKAT PENDAPATAN DAN KUALITAS
PELAYANAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN
WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI
KANTOR SAMSAT KUDUS**

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

Oleh:

AIDA NURUL HUSNINA

NIM: 2020-12-153

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

HALAMAN PENGESAHAN

**PENGARUH MOTIVASI, PEMANFAATAN TEKNOLOGI INFORMASI,
SANKSI ADMINISTRASI, TINGKAT PENDAPATAN DAN KUALITAS
PELAYANAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
KENDARAAN BERMOTOR DI KANTOR SAMSAT KUDUS**

Oleh:

Aida Nurul Husnina

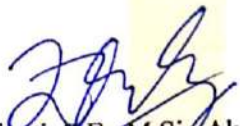
NIM. 2020-12-153

Skripsi ini telah disetujui dan dipertahankan di hadapan Tim Penguji Ujian Skripsi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus

Kudus, 12 Februari 2024

Mengetahui,

Ketua Program Studi Akuntansi


Zulyati, S.E., M.Si., Ak., CA
NIDN. 0603037801

Pembimbing I


Zaenal Afifi, S.E., M.Si., Ak
NIDN. 0626038801

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Kadir Sunekar, S.E., M.M
NIDN. 0616077304

Pembimbing II


Ulva Rizky Mulyani, S.E., M.Ak
NIDN. 0627109501

HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI

**PENGARUH MOTIVASI, PEMANFAATAN TEKNOLOGI INFORMASI,
SANKSI ADMINISTRASI, TINGKAT PENDAPATAN DAN KUALITAS
PELAYANAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
KENDARAAN BERMOTOR DI KANTOR SAMSAT KUDUS**

Oleh:

Aida Nurul Husnina

NIM. 2020-12-153

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada hari Senin, 26 Februari 2024
dan telah dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima.

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Ketua



Zaenal Afifi, S.E., M.Si., Ak

NIDN. 0626038801

Sekretaris



Ulva Rizky Mulyani, S.E., M.Ak

NIDN. 0627109501

Anggota



Dennyca Hendriyanto N, S.E., M.Si

NIDN. 0631127402

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr. Kertati Sunekar, S.E., M.M

NIDN. 0616077304

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan”

(QS. Al-Insyirah:5)

“Kita dicintai, oleh Allah. Bahkan saat kita merasa sendirian atau saat ingin menyerah, kita tak pernah dibiarkan menyerah”

(Syahid Muhammad)

Persembahan:

Skripsi ini saya persembahkan kepada Ibu, Ayah dan Adik saya tercinta atas semua pengorbanan baik moril maupun materiil. Terima kasih telah senantiasa memberikan doa, dukungan dan kasih sayang yang tidak terhingga sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

PENGARUH MOTIVASI, PEMANFAATAN TEKNOLOGI INFORMASI, SANKSI ADMINISTRASI, TINGKAT PENDAPATAN DAN KUALITAS PELAYANAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KANTOR SAMSAT KUDUS

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul: **“PENGARUH MOTIVASI, PEMANFAATAN TEKNOLOGI INFORMASI, SANKSI ADMINISTRASI, TINGKAT PENDAPATAN DAN KUALITAS PELAYANAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KANTOR SAMSAT KUDUS”** adalah hasil 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 tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Kudus, 12 Februari 2024

Penyusun,



Aida Nurul Husnina

NIM. 2020-12-153

ABSTRAK

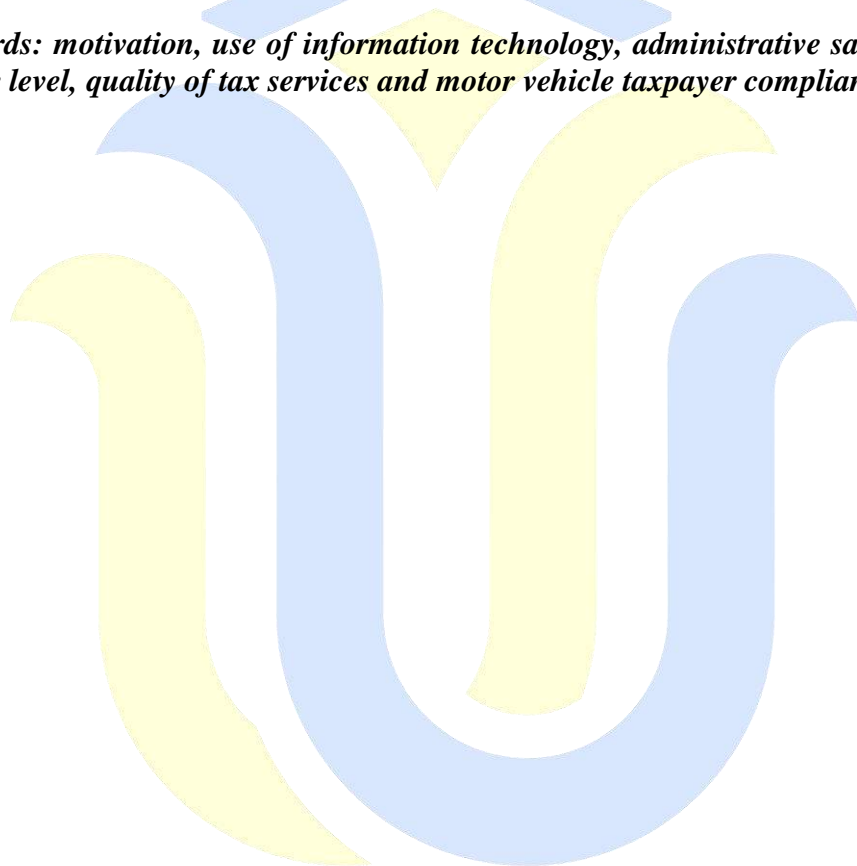
Penelitian ini memiliki tujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh motivasi, pemanfaatan teknologi informasi, sanksi administrasi, tingkat pendapatan dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di kantor SAMSAT Kudus. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *Accidental Sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 415 sampel yang diperoleh berdasarkan hasil dari perhitungan rumus *Slovin*. Metode penelitian menggunakan metode analisis regresi linier berganda dengan alat bantu *software* SPSS versi 26. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa motivasi dan pemanfaatan teknologi informasi tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Sedangkan sanksi administrasi, tingkat pendapatan dan kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Kata kunci: motivasi, pemanfaatan teknologi informasi, sanksi administrasi, tingkat pendapatan, kualitas pelayanan pajak dan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor

ABSTRACT

This study aims to test and analyze the influence of motivation, the use of information technology, administrative sanctions, income level and quality of tax services on taxpayer compliance in paying motor vehicle tax. The population in this study were all motor vehicle taxpayers registered at the SAMSAT Kudus office. The sample in this study amounted to 415 respondents obtained from the calculation of the Slovin formula and determined based on the Accidental Sampling method. The research method uses multiple linear regression analysis methods with SPSS 26. The results of this study show that motivation and the use of information technology have no effect on taxpayer compliance in paying motor vehicle tax. Meanwhile, administrative sanctions, income level and quality of tax services have a positive effect on taxpayer compliance in paying motor vehicle tax.

Keywords: *motivation, use of information technology, administrative sanctions, income level, quality of tax services and motor vehicle taxpayer compliance*



KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis diberi kesabaran, kesehatan dan kemudahan untuk dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh motivasi, pemanfaatan teknologi informasi, sanksi administrasi, tingkat pendapatan dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di kantor SAMSAT Kudus”. Skripsi ini disusun dengan tujuan untuk menyelesaikan Pendidikan strata satu (S1) pada program studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muri Kudus.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak dapat terwujud tanpa adanya bantuan serta dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan kali ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Ir. Darsono, M.Si, selaku Rektor Universitas Muria Kudus.
2. Ibu Dr. Kertati Sumekar, S.E., M.M, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.
3. Ibu Zuliyati, S.E., M.Si., Ak., CA, selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.
4. Bapak Zaenal Afifi, S.E., M.Si., Ak, selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, arahan serta ilmunya dalam proses penyusunan skripsi ini. Semoga Bapak dan keluarga senantiasa diberikan kesehatan, dimudahkan dan dilancarkan segala urusannya oleh Allah SWT.

5. Ibu Ulva Rizky Mulyani, S.E., M.Ak, selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, arahan serta ilmunya dalam proses penyusunan skripsi ini. Semoga Ibu dan keluarga senantiasa diberikan kesehatan, dimudahkan dan dilancarkan segala urusannya oleh Allah SWT.
6. Seluruh dosen Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat kepada penulis.
7. Kantor SAMSAT Kudus yang telah memberikan izin dan kesempatan kepada penulis untuk dapat melakukan penelitian guna menyelesaikan skripsi ini.
8. Ibu dan Ayah saya tercinta yang telah memberikan doa, dukungan dan kasih sayangnya serta senantiasa selalu mendengarkan keluh kesah saya dalam penyusunan skripsi ini sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini sampai akhir dengan baik.
9. Adik saya M. Zaafarani Musyaffa' dan Zulfa Nafilatul Ula yang selalu memberikan dukungan dan membantu menemani penulis dalam melakukan penelitian.
10. Sahabat baik saya, Niken Hidayah Dwiselny yang telah memberikan dukungan dan semangat serta selalu menemani penulis dalam mengurus segala sesuatu yang dibutuhkan selama penyusunan skripsi ini.

11. Sahabat-sahabat saya yang tersayang, Devy Surya Fiesta, Shafira Bellani Valemorina, Tiara Vasya Artamevia dan Maulani Amalia Putri yang selalu memberikan doa dan semangatnya serta telah sabar mendengarkan keluh kesah penulis selama menyelesaikan skripsi ini.
12. Sahabat-sahabat jauh saya yang tersayang, Rani, Beja, Dila, Della, Acnan, Dimas, Jorgas dan Agian yang senantiasa memberikan doa, dukungan dan bantuannya serta selalu kebersamai penulis selama proses penyusunan skripsi ini hingga selesai. Terima kasih telah menjadi *support system* terbaik bagi penulis.
13. Sahabat-sahabat saya, Fradila Ari Taranandia, Syilfi Fita Sari dan Putri Alicia Utari yang selalu memberikan doa dan dukungannya serta telah menghibur dan kebersamai penulis selama proses penyusunan skripsi ini hingga selesai.
14. Teman-teman baik saya, Exmil, Nisa dan Noviyani yang selalu memberikan semangat dan dukungannya selama proses penyusunan skripsi.
15. Teman-teman KKN Desa Padurenan tahun 2023/2024
16. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu yang telah memberikan dukungan dan bantuannya dalam penyelesaian skripsi ini.

Seluruh pihak yang terlibat diatas, semoga semua kebaikan yang telah diberikan kepada penulis menjadikan pahala yang akan mendapat balasan dari Allah SWT. Akhirnya dengan segala kerendahan hati, penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, hal ini dikarenakan keterbatasan kemampuan, pengalaman dan pengetahuan penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan sarannya agar skripsi ini bisa menjadi lebih baik. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi seluruh pihak yang membutuhkan.

Kudus, 12 Februari 2024
Penulis,



Aida Nurul Husnina
NIM. 2020-12-153

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Ruang Lingkup.....	11
1.3. Perumusan Masalah.....	11
1.4. Tujuan Penelitian.....	12
1.5. Kegunaan Penelitian.....	13
BAB II.....	15
TINJUAN PUSTAKA	15
2.1. Landasan Teori.....	15
2.1.1 Teori Atribusi.....	15
2.1.2 Teori <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM).....	16
2.1.3 Kepatuhan Wajib Pajak	17
2.1.4 Motivasi.....	18
2.1.5 Pemanfaatan Teknologi Informasi	19
2.1.6 Sanksi Administrasi	20
2.1.7 Tingkat Pendapatan.....	22

2.1.8 Kualitas Pelayanan Pajak	23
2.3. Kerangka Pemikiran Teoritis	31
2.4. Perumusan Hipotesis	31
2.4.1 Pengaruh Motivasi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor ..31	
2.4.2 Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	33
2.4.3 Pengaruh Sanksi Administrasi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	36
2.4.4 Pengaruh Tingkat Pendapatan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	37
2.4.5 Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	39
BAB III.....	41
METODE PENELITIAN.....	41
3.1. Rancangan Penelitian.....	41
3.2. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	41
3.2.1 Kepatuhan Wajib Pajak	42
3.2.2 Motivasi.....	43
3.2.3 Pemanfaatan Teknologi Informasi.....	43
3.2.4 Sanksi Administrasi	44
3.2.5 Tingkat Pendapatan.....	45
3.2.6 Kualitas Pelayanan Pajak	46
3.3. Jenis dan Sumber Data.....	47
3.4 Populasi dan Sampel.....	48
3.4.1 Populasi	48
3.4.2 Sampel	48
3.5 Pengumpulan Data.....	49
3.6. Pengolahan Data.....	50
3.7. Analisis Data	50
3.7.1 Statistik Deskriptif	50
3.7.2 Uji Kualitas Data.....	50
3.7.3 Uji Asumsi Klasik.....	51

3.7.4 Analisis Regresi Linear Berganda	52
3.7.5 Uji Hipotesis	53
BAB IV	55
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	55
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	55
4.2 Penyajian Data.....	55
4.2.1 Jenis Kelamin.....	55
4.2.2 Usia	56
4.2.3 Pendidikan Terakhir	57
4.2.4 Pekerjaan	58
4.3 Analisis Data.....	59
4.3.1 Analisis Statistik Deskriptif.....	59
4.3.2 Uji Kualitas Data	63
4.3.3 Uji Asumsi Klasik.....	65
4.3.4 Analisis Regresi Linear Berganda	67
4.3.5 Uji Hipotesis.....	69
4.4 Pembahasan.....	73
4.4.1 Pengaruh Motivasi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor ..73	
4.4.2 Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak kendaraan Bermotor	74
4.4.3 Pengaruh Sanksi Administrasi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	76
4.4.4 Pengaruh Tingkat Pendapatan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	78
4.4.5 Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	80
BAB V.....	82
PENUTUP	82
5.1 Kesimpulan	82
5.2 Keterbatasan Penelitian	83
5.3 Saran Penelitian.....	84
DAFTAR PUSTAKA	86

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Penduduk Kabupaten Kudus (Jiwa)	3
Tabel 1. 2 Jumlah Tunggakan Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Kudus ...	4
Tabel 2. 1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	25
Tabel 4. 1 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	55
Tabel 4. 2 Identitas Responden Berdasarkan Usia	56
Tabel 4. 3 Identitas Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	57
Tabel 4. 4 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	58
Tabel 4. 5 Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	60
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas	63
Tabel 4. 7 Hasil Uji Reliabilitas	65
Tabel 4. 8 Hasil Uji Normalitas.....	65
Tabel 4. 9 Hasil Uji Multikolinearitas	66
Tabel 4. 10 Hasil Uji Heteroskedastisitas	67
Tabel 4. 11 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda.....	68
Tabel 4. 12 Hasil Uji t.....	70
Tabel 4. 13 Hasil Uji Koefisien Determinasi	72

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pikir Penelitian	31
---	----



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner	93
Lampiran 2. Tabulasi Data	100
Lampiran 3. Hasil Output SPSS.....	140
Lampiran 4. Dokumentasi Penelitian	150

