



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN,
KESADARAN WAJIB PAJAK, SANKSI PAJAK
DAN PENGETAHUAN PERPAJAKAN
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
KENDARAAN BERMOTOR (STUDI KASUS
PADA SAMSAT KOTA KUDUS)**

Skripsi

Disusun untuk Memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi

Disusun Oleh :

TRI AYU PRAMUDITA

NIM. 2020-12-068

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



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN,
KESADARAN WAJIB PAJAK, SANKSI PAJAK
DAN PENGETAHUAN PERPAJAKAN
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
KENDARAAN BERMOTOR (STUDI KASUS
PADA SAMSAT KOTA KUDUS)**

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

Oleh :

TRI AYU PRAMUDITA

NIM. 2020-12-068

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

HALAMAN PENGESAHAN
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KESADARAN WAJIB PAJAK,
SANKSI PAJAK DAN PENGETAHUAN PERPAJAKAN TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR (STUDI
KASUS PADA SAMSAT KOTA KUDUS)

Oleh :

Tri Ayu Pramudita

NIM. 2020-12-068

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

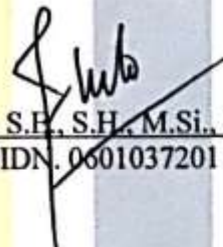
Kudus, 8 Juli 2024

Mengetahui

Ketua Program Studi Akuntansi


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

Pembimbing I


Dr. Mulyanto, S.P., S.H., M.Si., M.M., M.H.
NIDN. 0601037201

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr. Ketut Sumekar, S.E., M.M.
NIDN. 0616077304

Pembimbing II


Retno Tri Handayani, S.E., M.Si., CFP®
NIDN. 0610058704

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Tidak ada ujian yang tidak bisa diselesaikan. Tidak ada kesulitan yang melebihi batas kesanggupan. Karena Allah SWT tidak akan membebani seseorang melainkan sesuai dengan kadar kesanggupannya.”

(QS. Al-Baqarah :286)

“Orang lain ga akan bisa paham *struggle* dan masa sulitnya kita, yang mereka ingin tau hanya bagian *succes stories*. Berjuanglah untuk diri sendiri walaupun nggak ada yang tepuk tangan. Kelak diri kita dimasa depan akan sangat bangga dengan apa yang kita perjuangkan hari ini, tetap berjuang ya!”

(Fadiyandi)

“Ujian seberat apapun pasti akan bisa selesai apabila ada niat dari diri sendiri, ketika ujian itu selesai jangan lupa untuk bersyukur dan memberikan apresiasi walaupun dalam bentuk kecil untuk diri sendiri.”

(Tri Ayu Pramudita)

Kupersembahkan kepada :

- ❖ Kedua Orang Tua Ayah Moch Arifin dan Ibu Juatik
- ❖ Keluarga dan saudara
- ❖ Dosen Jurusan Akuntansi
- ❖ Teman Seperjuangan Basecamp 16
- ❖ Semua Teman Terdekat Fatih, Liestina dan lainnya

HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KESADARAN WAJIB PAJAK, SANKSI PAJAK DAN PENGESEHAN PENGUJI TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR (STUDI KASUS PADA SAMSAT KOTA KUDUS)

Oleh :

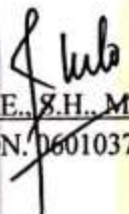
Tri Ayu Pramudita

NIM. 2020-12-068

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada hari Selasa, tanggal
30 Juli 2024 dan telah dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima.

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

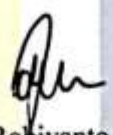
Ketua


Dr. Mulyanto, S.E., S.H., M.Si., M.M., M.H.
NIDN. 0601037201

Sekretaris


Retno Tri Handayani, S.E., M.Si., CFP®
NIDN. 0610058704

Anggota


Febra Robiyanto, S.E., M.Si., Akt
NIDN. 0619027701

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis




Dr. Kariati Sunlekar, S.E., M.M
NIDN. 0616077304

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

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

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KESADARAN WAJIB PAJAK, SANKSI PAJAK DAN PENGETAHUAN PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR (STUDI KASUS PADA SAMSAT KOTA KUDUS)** adalah hasil tulisan saya sendiri, tidak ada karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di universitas lain dan sepanjang sepengetahuan saya juga tidak terdapat karya yang pernah ditulis oleh orang lain, kecuali yang tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Kudus, 21 Mei 2024
Penyusun,



Tri Ayu Pramudita
NIM. 2020-12-068

ABSTRAKSI

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menentukan apakah kualitas pelayanan, kesadaran wajib pajak, sanksi pajak dan pengetahuan perpajakan memengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Kota Kudus. Data kuantitatif digunakan dalam penelitian ini memenuhi syarat-syarat berikut : wajib pajak yang memiliki kendaraan pribadi, wajib pajak yang terdaftar di Uppd Samsat Kota Kudus pada tahun 2022 dan sebelumnya, dan wajib pajak yang mengurus sendiri kewajibannya di Uppd Samsat Kudus. Wajib pajak yang terdaftar sejumlah 579.435 dan yang menjadi sampel sebanyak 100 wajib pajak. Pengumpulan data yang digunakan dengan kuesioner dan dokumentasi. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Kesadaran wajib pajak secara parsial berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Sanksi pajak secara parsial berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan. Pengetahuan perpajakan secara parsial berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Secara simultan Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak dan Pengetahuan Perpajakan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Nilai *Adjusted R square* yang diperoleh adalah 0,213 yang berarti bahwa besarnya pengaruh Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak dan Pengetahuan Perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor adalah 21,3%, sedangkan sisanya yaitu 78,7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Pengetahuan Perpajakan, dan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

ABSTRACT

The aim of this research is to determine whether service quality, taxpayer awareness, tax sanctions and tax knowledge influence motor vehicle taxpayer compliance in Kudus City Samsat. The quantitative data used in this research meets the following requirements: taxpayers who have private vehicles, taxpayers who are registered with Uppd Samsat Kudus City in 2022 and before, and taxpayers who take care of their own tax obligations at Uppd Samsat Kudus. There were 579,435 registered taxpayers and 100 taxpayers were sampled. Data collection used was questionnaires and documentation. The data analysis technique in this research uses multiple linear regression analysis. The results of this research indicate that service quality partially has a positive effect on motor vehicle taxpayer compliance. Taxpayer awareness partially has a positive effect on motor vehicle taxpayer compliance. Tax sanctions partially have a positive effect on vehicle tax compliance. Tax knowledge partially has a positive effect on motor vehicle taxpayer compliance. Simultaneously, Service Quality, Taxpayer Awareness, Tax Sanctions and Tax Knowledge have a positive effect on Motor Vehicle Taxpayer Compliance. The Adjusted R square value obtained is 0.213, which means that the magnitude of the influence of Service Quality, Taxpayer Awareness, Tax Sanctions and Tax Knowledge on Motor Vehicle Taxpayer Compliance is 21.3%, while the remaining 78.7% is influenced by other variables which not examined in this study.

Keywords: *Service Quality, Taxpayer Awareness, Tax Sanctions, Tax Knowledge, and Motor Vehicle Taxpayer Compliance.*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan kehadiran Allah SWT, karena atas limpahan rahmat dan hidayahnya-Nya saya dapat menyusun proposal skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak dan Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Pada Samsat Kota Kudus)” ini. Adapun tujuan proposal skripsi ini adalah untuk memperoleh gelar sarjana Ekonomi dan Bisnis prodi Akuntansi di Universitas Muria Kudus.

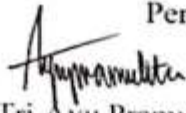
Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan sangat baik. Ucapan terimakasih ini penulis tujuikan kepada :

1. Prof. Dr. Ir. Darsono, M.Si selaku Rektor Universitas Muria Kudus
2. Dr. Kertati Sumekar, S.E., M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus yang sudah memberikan arahan dan petunjuk tentang cara menyusun dan menyelesaikan skripsi.
3. Zuliyati, S.E., M.Si selaku Ketua Program Studi Akuntansi Universitas Muria Kudus yang sudah memberikan pengarahan terkait penyusunan dan waktu penyelesaian skripsi.
4. Dr. Mulyanto, S.E., S.H., M.Si., M.M., M.H selaku Dosen Pembimbing I yang selalu meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, arahan dan memberikan solusi terbaik untuk penyelesaian skripsi ini.
5. Retno Tri Handayani, S.E., M.Si., CFP® selaku Dosen Pembimbing II yang

sudah meluangkan waktunya untuk membimbing, mengarahkan dan memberikan solusi untuk penyelesaian skripsi ini.

6. Setiap Dosen Akuntansi yang sudah memberikan banyak ilmu pengetahuan dan dorongan untuk mahasiswanya.
7. Kepada kedua orang tua yang selalu mendoakan dan memberikan semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan penuh semangat.
8. Semua teman-teman seperjuangan yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, terimakasih karena sudah memberikan semangat dan membantu saat penelitian penulis dan keikutsertaan terjun ke lapangan.
9. Terutama kepada diri sendiri, terimakasih sudah mau berjuang sampai titik ini, apapun hasilnya nanti akan menjadi cerita untuk kemudian hari. Tetap semangat untuk menjalani hidup setelah bab ini ditutup.

Semoga dengan segala keikhlasan serta kebaikan semuanya menjadi berkah dari Allah SWT. Penulis menyampaikan dengan kesadaran akan ketidaksempurnaan skripsi ini dalam menyampaikannya, untuk itu penulis sangat berharap saran dan kritik untuk dijadikan perbaikan pada penulis selanjutnya.

Penulis

Tri Ayu Pramudita
NIM. 2020-12-068

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN PENGESAHAN	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	iv
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	v
ABSTRAKSI.....	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Ruang Lingkup.....	6
1.3 Perumusan Masalah.....	6
1.4 Tujuan Penelitian.....	7
1.5 Kegunaan Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Landasan Teori	9
2.1.1 Teori Atribusi.....	9
2.1.2 Kepatuhan Wajib Pajak	10
2.1.3 Kualitas Pelayanan.....	11
2.1.4 Kesadaran Wajib Pajak.....	12
2.1.5 Sanksi Pajak.....	13
2.1.6 Pengetahuan Perpajakan	13
2.2 Hasil Penelitian Terdahulu	14
2.3 Kerangka Pemikiran Teoritis	18
2.4 Perumusan Hipotesis	19
BAB III METODE PENELITIAN	24
3.1 Rancangan penelitian	24
3.2 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	25
3.3 Jenis dan Sumber Data	31
3.4 Populasi dan Sampel	31
3.5 Pengumpulan Data	33
3.6 Pengolahan Data.....	34
3.7 Analisis Data	35
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	41
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	41
4.2 Penyajian Data.....	41
4.3 Analisis Data	44
4.3.1 Analisis Statistik Deskriptif	44
4.3.2 Uji Kualitas Data	47
4.3.2.1 Uji Validitas	47
4.3.2.2 Uji Reliabilitas	49

4.3.3 Uji Asumsi Klasik.....	49
4.3.3.1 Uji Normalitas.....	49
4.3.3.2 Uji Multikolonieritas.....	50
4.3.3.3 Uji Heteroskedastisitas.....	51
4.3.4 Analisis Regresi Linier Berganda	51
4.3.5 Uji Kelayakan Model.....	53
4.3.5.1 Koefisien Determinasi (R^2).....	53
4.3.5.2 Uji F	54
4.3.5.3 Uji Hipotesis (uji t)	55
4.4 Pembahasan	57
4.4.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	57
4.4.2 Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan bermotor	58
4.4.3 Pengaruh Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	59
4.4.4 Pengaruh Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	60
BAB V PENUTUP.....	62
5.1 Kesimpulan Penelitian.....	62
5.2 Keterbatasan Penelitian	62
5.3 Saran Penelitian.....	63
DAFTAR PUSTAKA.....	64
LAMPIRAN.....	67

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Wajib Pajak dan Tunggakan Pajak Kendaraan Bermotor	2
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	14
Tabel 3.1 Skala Likert	35
Tabel 4. 1 Rincian Penyebaran dan Pengembalian Kuesioner.....	42
Tabel 4. 2 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	42
Tabel 4. 3 Profil Responden Berdasarkan Usia	43
Tabel 4. 4 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	43
Tabel 4. 5 Profil Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	44
Tabel 4. 6 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kendaraan	44
Tabel 4. 7 Hasil Analisis Statistik Deskriptif.....	45
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas.....	48
Tabel 4. 9 Hasil Uji Reliabilitas	49
Tabel 4. 10 Hasil Uji Normalitas	50
Tabel 4. 11 Hasil Uji Multikolinearitas.....	50
Tabel 4. 12 Hasil Uji Heteroskedastisitas	51
Tabel 4. 13 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	52
Tabel 4. 14 Hasil Koefisien Determinasi (R^2)	54



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	19
------------------------------------	----



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	67
Lampiran 2 Tabulasi Data Kuesioner	72
Lampiran 3 Hasil <i>Output</i> SPSS Versi 25.....	90
Lampiran 4 : r, f dan t tabel.....	98
Lampiran 5 Dokumentasi Penelitian.....	101
Lampiran 6 Surat Penelitian.....	109
Lampiran 7 Surat Izin Penyebaran Kuesioner	110
Lampiran 8 Surat Pengantar Penelitian.....	111