

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, SANKSI WAJIB PAJAK, DAN  
PENGETAHUAN PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB  
PAJAK KENDARAAN BERMOTOR**

**(Studi Pada Kantor Bersama Samsat Surabaya Utara)**



**Oleh:**

**RIDHWAN NAFI'I**

**NPM: 19.2.01.12097**

**Program Studi : Akuntansi**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)  
SURABAYA  
2021**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, SANKSI WAJIB PAJAK, DAN  
PENGETAHUAN PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB  
PAJAK KENDARAAN BERMOTOR**

**(Studi Pada Kantor Bersama Samsat Surabaya Utara)**

**Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat**

**Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**

**Program Studi: Akuntansi**

**Konsentrasi: Akuntansi Sektor Publik & Perpajakan**

**Oleh:**

**RIDHWAN NAFI'I**

**NPM: 19.2.01.12097**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA  
STIESIA SURABAYA  
2021  
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, SANKSI WAJIB PAJAK, DAN  
PENGETAHUAN PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB  
PAJAK KENDARAAN BERMOTOR**

**(Studi Pada Kantor Bersama Samsat Surabaya Utara)**

**Dipersiapkan dan Disusun Oleh:**

**RIDHWAN NAFFI**

**NPM: 19.2.01.12097**

**Telah dipertahankan di depan Tim Penguji  
Pada tanggal 28 Mei 2021**

**Susunan Tim Penguji:**

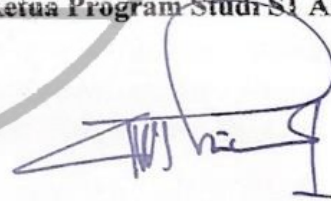

**Ketua  
Anggota**

**: Dr. Lilis Ardini, S.E., M.Si., Ak., CA.  
: 1. Dr. Bambang Suryono, S.H., M.Ak., Ak., CA.  
2. Dra. Entah Sulistyowati M.S.A., Ak., CA.**

**Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima  
Oleh:**

**Dosen Pembimbing,**

**Ketua Program Studi S1 Akuntansi,**



**Dr. Bambang Suryono, S.H., M.Ak., Ak., CA.**

**Dr. Wahidahwati, S.E., M.Si., Ak. CA.**

**Ketua STIESIA,**



**Dr. Nurafiqh Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA.**

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : **RIDHWAN NAFI'I**

N.P.M : **19.2.01.12097**

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, SANKSI WAJIB PAJAK, DAN PENGETAHUAN PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR  
(Studi Pada Kantor Bersama Samsat Surabaya Utara)**

Diajukan untuk diuji pada tanggal 28 Mei 2021, adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulisan aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya batal saya terima.

Surabaya, 28 Mei 2021

Yang membuat pernyataan,



**Ridhwan Nafi'i**

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### A. MAHASISWA

Nama : Ridhwan Nafi'i  
 NPM : 19.2.01.12097  
 Program Studi : S1 - Akuntansi  
 Tempat/Tanggal Lahir : Tulungagung, 13 Oktober 1997  
 Agama : Islam  
 Jumlah Saudara/Anak ke : 3/2  
 Alamat Rumah : Ds. Bangunmulyo, Kec. Pakel, Kab. Tulungagung  
 Status : Belum Menikah

### B. ORANG TUA

Nama : Sumali  
 Alamat Rumah/Telepon : Ds. Bangunmulyo, Kec. Pakel, Kab. Tulungagung  
 Alamat Kantor/Telepon : Ds. Bangunmulyo, Kec. Pakel, Kab. Tulungagung  
 Pekerjaan/Jabatan : Pensiun PNS

### C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di : SDN 1 Bangunmulyo Tahun 2010
2. Tamat SLTP di : SMP POMOSDA Tanjunganom Tahun 2013
3. Tamat SLTA di : MAN 2 Tulungagung Tahun 2016
4. Pendidikan Tinggi (PT)

<b>Nama PT</b>	<b>Tempat</b>	<b>Semester</b>	<b>Tahun</b>	<b>Keterangan</b>
STIESIA Surabaya	Surabaya	I-VI	2016-2019	<b>D-III</b>
STIESIA Surabaya	Surabaya	VII-X	2019-2021	<b>S-1</b>

**D. RIWAYAT PEKERJAAN**

<b>Tahun</b>	<b>Bekerja di</b>	<b>Pangkat/Golongan</b>	<b>Jabatan</b>
2019 – Sekarang	P3SRS Gunawangsa Tidar		Collection / Finance

Dibuat dengan sebenarnya



**Ridhwan Nafi'i**

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas hidayat dan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, SANKSI WAJIB PAJAK, DAN PENGETAHUAN PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR (Studi Pada Kantor Bersama Samsat Surabaya Utara)”** dengan baik.

Penyusunan skripsi ini ditujukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana ekonomi di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini penulis mendapatkan bantuan dari berbagai pihak sehingga penulisan ini dapat terselesaikan, maka dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Nur Fadjrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA. Selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
2. Ibu Dr. Wahidahwati, S.E., M.Si., Ak., CA. Selaku Ketua Program Studi Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Bapak Dr. Bambang Suryono, S.H., M.Ak., Ak., CA. Selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan petunjuk, saran, serta arahan membimbing saya dalam menyusun skripsi hingga selesai.

4. Ibu Dr. Wahidahwati, S.E., M.Si., Ak., CA. Selaku Dosen Wali yang telah memberikan arahan serta dorongan kepada penulis, sehingga penulis dapat menempuh pendidikan selama dibangku kuliah dengan baik.
5. Bapak dan Ibu Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan kepada penulis selama menjalankan studi dibangku kuliah sehingga mendapatkan bahan dasar penyusunan skripsi ini.
6. Seluruh Staff dan Karyawan keluarga besar Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
7. Kepada Kepala Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan Daerah Surabaya Utara yang telah memberikan izin, meluangkan waktunya dalam rangka mendukung serta memberikan arahan untuk berjalannya survei dengan kuesioner sebagai instrumen.
8. Kedua Orang tua saya tercinta Bapak Sumali dan Ibu Parsuliati, Kakak, Adik, dan keluarga besar yang telah memberikan bekal, motivasi nasehat, doa serta dukungan baik secara moral maupun materi sehingga penulis bisa menjalankan studi dengan lancar.
9. Untuk seluruh rekan kerja saya P3SRS Gunawangsa Tidar yaitu Bu Devi, Bu Stefany, Kak Rizka, Mbak Pandu, Rosa, Mas Rey dan Mas Rifqi yang telah memberikan semangat, dukungan, dan doa hingga dapat terselesaikannya skripsi ini.



10. Untuk rekan saya yang bernama Mandala dan Vio yang telah memberikan semangat, dukungan, dan doa serta turut membantu dalam selesainya skripsi saya.
11. Terimakasih untuk teman-teman seperjuangan dari Diploma 3 STIESIA yaitu Shandy, Nila, Adis, dan Dina yang telah memberikan support serta semangat untuk terus berjuang dalam menyelesaikan skripsi.
12. Teman-teman kelas malam angkatan 2019 yang selama 2 tahun ini sudah memberikan banyak kenangan dan pelajaran selama diperkuliahkan.
13. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah banyak memberikan bantuan kepada penulis dalam penulisan skripsi ini.

Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua. Akhir kata semoga skripsi yang telah tersusun ini dapat memberikan sumbangasih ilmu yang bermanfaat bagi setiap pembaca dan almamater tercinta.  
Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Surabaya, 12 Juni 2021

Penulis

Ridhwan Nafi'i

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUT SKRIPSI .....	i
HALAMAN JUDUL SKRIPSI .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI .....	iii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iv
DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....	v
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL .....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvi
ABSTRAK .....	xviii
<i>ABSTRACT</i> .....	xix
 <b>BAB 1 : PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian .....	7
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	8
 <b>BAB 2 : TINJAUAN TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS</b>	
2.1 Tinjauan Teoritis.....	9
2.1.1 Teori Atribusi .....	9

2.1.2	Pajak .....	10
2.1.3	Pajak Kendaraan Bermotor .....	11
2.1.4	Kepatuhan Wajib Pajak .....	12
2.1.5	Kualitas Pelayanan .....	13
2.1.6	Sanksi Wajib Pajak.....	14
2.1.7	Pengetahuan Perpajakan.....	15
2.2	Kerangka Pemikiran .....	16
2.3	Pengembangan Hipotesis.....	18
2.3.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor .....	18
2.3.2	Pengaruh Sanksi Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.....	19
2.3.3	Pengaruh Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.....	20

### **BAB 3 : METODE PENELITIAN**

3.1	Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi (Objek) Penelitian .....	22
3.2	Teknik Pengambilan Sampel.....	23
3.3	Teknik Pengumpulan Data .....	24
3.4	Variabel dan Definisi Operasional Variabel .....	25
3.5	Teknik Analisis Data.....	28
3.5.1	Analisis Statistik Deskriptif .....	28
3.5.2	Uji Kualitas Data .....	28
1.	Uji Validitas .....	29

2. Uji Reliabilitas .....	29
3.5.3 Uji Asumsi Klasik .....	30
1. Uji Normalitas .....	30
2. Uji Multikolinearitas.....	30
3. Uji Heteroskedastisitas .....	31
3.5.4 Analisis Regresi Linear Berganda .....	31
3.5.5 Pengujian Hipotesis .....	32
1. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	32
2. Uji Kelayakan Model (Uji F).....	33
3. Pengujian Hipotesis (Uji T).....	33
<b>BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>35</b>
4.1 Hasil Penelitian.....	35
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	35
1. Sejarah Singkat Kantor Bersama Samsat Surabaya Utara .....	35
2. Visi dan Misi Kantor Bersama Samsat Surabaya Utara .....	36
3. Struktur Organisasi .....	37
4.1.2 Deskripsi Hasil Penelitian.....	37
4.1.3 Statistik Deskriptif Data.....	43
4.1.4 Uji Kualitas Data.....	44
1. Uji Validitas .....	45
2. Uji Reabilitas .....	46
4.1.5 Uji Asumsi Klasik.....	46
1. Uji Normalitas.....	46

2. Uji Multikolineritas.....	48
3. Uji Heteroskedastisitas.....	49
4.1.6 Analisis Regresi Linier Berganda .....	51
4.1.7 Pengujian Hipotesis .....	52
1. Uji Koefisien Determinasi .....	52
2. Uji Kelayakan Model (Uji F).....	53
3. Uji T.....	54
4.2 Pembahasan Penelitian .....	56
4.2.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Kendaraan Bermotor.....	56
4.2.2 Pengaruh Sanksi Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Kendaraan Bermotor.....	57
4.2.3 Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Kendaraan Bermotor.....	58
<b>BAB 5 : PENUTUP .....</b>	<b>61</b>
5.1 Simpulan .....	61
5.2 Keterbatasan .....	62
5.3 Saran .....	63
<b>JADWAL PENELITIAN .....</b>	<b>65</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>66</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>68</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel	Hal
1. Presentase Penerimaan Pajak Negara Periode 2015-2019 Dalam Milyar Rupiah .....	11
2. Data Objek Kendaraan Per Kecamatan Yang Tercatat Pada Kantor Bersama Samsat Surabaya Utara .....	38
3. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	39
4. Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	39
5. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia .....	40
6. Deskripsi Responden Berdasarkan Pendapatan Per Bulan .....	41
7. Deskripsi Responden Berdasarkan Kepemilikan Jenis Kendaraan .....	42
8. Deskripsi Responden Berdasarkan Lama Kepemilikan Kendaraan.....	42
9. Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	43
10. Hasil Uji Validitas.....	45
11. Hasil Uji Reabilitas .....	46
12. Hasil Uji Normalitas .....	47
13. Hasil Uji Multikolinieritas .....	49
14. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda .....	51
15. Hasil Uji Determinasi.....	53
16. Hasil Uji F.....	54
17. Hasil Uji T.....	55

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar	Hal
1. Kerangka Pemikiran.....	17
2. Model Penelitian .....	21
3. Struktur Organisasi Kantor Bersama Samsat Surabaya Utara .....	37
4. Grafik Pengujian Normalitas Data .....	48
5. Grafik Hasil Uji Heterodastisitas .....	50



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Hal
1. Rekapitulasi Tabulasi Pertanyaan Kualitas Pelayanan.....	68
2. Rekapitulasi Tabulasi Pertanyaan Sanksi Wajib Pajak .....	70
3. Rekapitulasi Tabulasi Pertanyaan Pengetahuan Perpajakan.....	73
4. Rekapitulasi Tabulasi Pertanyaan Kepatuhan Wajib Pajak .....	76
5. Hasil Output SPSS Jenis Kelamin .....	79
6. Hasil Output SPSS Usia Responden.....	79
7. Hasil Output SPSS Pendidikan Terakhir.....	79
8. Hasil Output SPSS Pendapatan Per Bulan .....	80
9. Hasil Output SPSS Jenis Kendaraan.....	80
10. Hasil Output SPSS Lama Kepemilikan Kendaraan .....	80
11. Hasil Analisis Statistik Deskriptif.....	80
12. Hasil Output SPSS Uji Validitas.....	81
13. Hasil Output SPSS Uji Reabilitas .....	83
14. Hasil Output SPSS Uji Normalitas .....	84
15. Hasil Output SPSS Uji Multikolinearitas.....	85
16. Hasil Output SPSS Uji Heterokedastisitas.....	85
17. Hasil Output SPSS Uji Analisis Regresi Linier Berganda dan Uji T .....	86
18. Hasil Output SPSS Uji Koefisien Determinasi ( <i>Adjusted R Square</i> ).....	86
19. Hasil Output SPSS Uji F.....	86
20. Kuesioner Penelitian .....	87
21. Surat Tugas Bimbingan Skripsi .....	92



22. Kartu Konsultasi Bimbingan Skripsi .....	93
23. Surat Ijin Riset .....	94
24. Surat Keterangan Selesai Riset .....	95
25. Sertifikat Seminar Ekuitas .....	96
26. Surat Keterangan Bebas Plagiasi .....	97

