

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, PENGETAHUAN PAJAK,
KUALITAS PELAYANAN PETUGAS PAJAK, DAN SANKSI
PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
KENDARAAN BERMOTOR
(Studi Kasus Kantor Samsat Sidoarjo)**



Oleh :

ANITA RIZKY WIDYANTI

NPM : 16.1.01.10021

Program Studi: Akuntansi

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2020

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, PENGETAHUAN PAJAK,
KUALITAS PELAYANAN PETUGAS PAJAK, DAN SANKSI
PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
KENDARAAN BERMOTOR
(Studi Kasus Kantor Samsat Sidoarjo)**



Oleh :

ANITA RIZKY WIDYANTI

NPM : 16.1.01.10021

Program Studi: Akuntansi

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2020

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, PENGETAHUAN PAJAK,
KUALITAS PELAYANAN PETUGAS PAJAK, DAN SANKSI
PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
KENDARAAN BERMOTOR
(Studi Kasus Kantor Samsat Sidoarjo)**

Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat

Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Program Studi: Akuntansi

Konsentrasi: Akuntansi Sektor Publik & Perpajakan

Oleh :

ANITA RIZKY WIDYANTI

NPM : 16.1.01.10021

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
STIESIA SURABAYA**

2020

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, PENGETAHUAN PAJAK,
KUALITAS PELAYANAN PETUGAS PAJAK, DAN SANKSI
PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
KENDARAAN BERMOTOR
(Studi Kasus Kantor Samsat Sidoarjo)**

Dipersiapkan dan Disusun oleh:

ANITA RIZKY WIDYANTI

NPM:16.1.01.10021

**Telah dipertahankan di depan Tim Penguji
pada tanggal 25 September 2020**

Susunan Tim Penguji:

Ketua : Dr. Nur Fadjri Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA.
Anggota : 1. Dra. Endang Dwi Retnani, M.Si., Ak., CA.
2. Drs. Sugeng Praptoyo, SH., MM., MH., CPA., Ak.

Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima

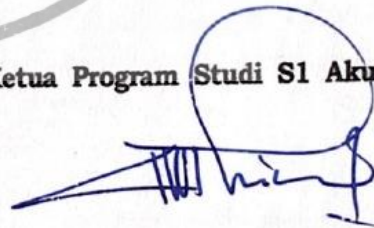
Oleh:

Ketua Program Studi S1 Akuntansi

Dosen Pembimbing



Dra. Endang Dwi Retnani, M.Si., Ak., CA.



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

Ketua STIESIA



Dr. Nur Fadjri Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA.

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : **ANITA RIZKY WIDYANTI**

N.P.M : **16.1.01.10021**

Menyatakan bahwa skripsi saya dengan judul:

PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, PENGETAHUAN PAJAK, KUALITAS PELAYANAN PETUGAS PAJAK, DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR (Studi Kasus Kantor Samsat Sidoarjo)

Diajukan untuk diuji pada tanggal 25 September 2020 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 saya yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi saya 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, 25 September 2020

Yang membuat pernyataan,



Anita Rizky Widyanti

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama : Anita Rizky Widyanti
NPM : 16.1.01.10021
Program Studi : S1-Akuntansi
Tempat/Tanggal Lahir : Surabaya, 22 Juni 1997
Agama : Islam
Jumlah Saudara/Anak ke : 4/3
Alamat Rumah : Magersari Permai AB-09 Kec. Sidoarjo,
Kab. Sidoarjo
Status : Belum Menikah

B. ORANG TUA

Nama : Susanto Yuli Purwono
Alamat Rumah/Telepon : Magersari Permai AB-09 Kec. Sidoarjo,
Kab. Sidoarjo
Alamat Kantor/Telepon : Graha Kota D10-9, Kec. Sidoarjo
Kab.Sidoarjo
Pekerjaan/Jabatan : Wiraswasta

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di SDN MAGERSAI 05 Tahun 2010
2. Tamat SLTP di SMPN 4 Sidoarjo Tahun 2013
3. Tamat SLTA di SMAN 1 Wonoayu Tahun 2016
4. Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	Surabaya	I-VII	2016-2020	-

D. RIWAYAT PEKERJAAN

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
-	-	-	-	-

Dibuat dengan sebenarnya



Anita Rizky Widyanti

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kepada Allah Subhanahu Wa Ta'ala yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini guna untuk mendapatkan gelar sarjana akuntansi dengan jurusan akuntansi sektor publik & perpajakan di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya. Adapun dalam penyusunan skripsi ini penulis mengambil judul “PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, PENGETAHUAN PAJAK, KUALITAS PELAYANAN PETUGAS PAJAK, DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR (Studi Kasus Kantor Samsat Sidoarjo)”.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, tidak lepas dari dukungan dari orang tua penulis Bapak Susanto Yuli Purwono serta kedua saudara saya Septian Adi Susanto dan Ardian Arie Susanto yang senantiasa selalu mendoakan, memberi semangat, dukungan dan motivasi baik secara moral maupun material. Serta tak lupa untuk mengucapkan terimakasih kepada ibunda Almh. Sulistyowati yang telah menjadi motivasi bagi penulis untuk segera menyelesaikan pendidikan tinggi. Serta dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak yang turut membantu baik secara langsung maupun tidak langsung. Maka pada kesempatan kali ini penulis ingin menyampaikan terimakasih sebesar-besarnya dengan tulus dan ikhlas kepada:

1. Ibu Dr. Nur Fadjri 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. Ibu Dra. Endang Dwi Retnani, M.Si., Ak., CA. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan pengarahan serta dorongan semangat dengan penuh kesabaran kepada penulis dalam rangka penyusunan skripsi.
4. Bapak Dr. Maswar Patuh Priyadi, M.M., Ak., CA. selaku dosen wali yang telah banyak membantuk memberikan pengarahan pada setiap perwalian yang berlangsung.
5. Bapak dan Ibu dosen, serta para staf STIESIA Surabaya yang telah memberikan banyak bekal ilmu dan teladan yang berarti selama kegiatan perkuliahan berlangsung.
6. Bapak dan Ibu pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Jawa Timur khususnya yang telah membantu memberikan ijin penelitian pada Instansi atau Dinas UPT Pengelolaan dan Pendapatan Daerah Sidoarjo.
7. Bapak dan Ibu pada Instansi atau Dinas UPT Pengelolaan dan Pendapatan Daerah Sidoarjo khususnya yang telah memberikan ijin penelitian pada SAMSAT Sidoarjo Kota dan bersedia bekerjasama dalam penelitian penulis.
8. Bapak dan Ibu pada SAMSAT Sidoarjo Kota yang telah memberikan ijin penelitian dan menjadi sampel pada penelitian ini serta bersedia bekerjasama dalam penelitian penulis.
9. Keluarga tercinta termasuk saudara-saudara dan seluruh keluarga yang telah memberikan semangat, dukungan dan doa untuk menyelesaikan skripsi ini.
10. Untuk teman-teman terbaik sobat sambat Raras, AyuPPH, dan Vilin yang selalu dengan sabar memberikan bantuan, dukungan apapun baik doa serta

dukungan moril yang membantu penulis serta menghibur penulis hingga dapat menyelesaikan skripsi ini.

11. Untuk teman, sahabat, sekaligus orang tersayang Setiadjie, yang selalu sabar menemani penulis dalam memberikan dukungan baik secara moril maupun materil yang membantu penulis serta menghibur penulis hingga menyelesaikan skripsi ini.
12. Untuk sahabat Lholok tersayang Safna, Vilin dan Yunita yang selalu menemani penulis serta menghibur dan mendukung sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
13. Untuk sahabat lidilidian, Demi Vahira, tercinta Raras, AyuPPH, Feldha, Yenda, Nabila, Vahira dan Niken yang selalu memberikan dukungan, bantuan dan menghibur penulis hingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
14. Untuk teman-teman Cemara Choir tercinta Yulita, Norma, AyuPPH, Dendy, Mayang, Febby, Ajeng, Firay, Alfa Dio, Tata dan seluruh teman-teman Cemara Choir yang selalu memberikan dukungan dan memberi pengalaman kepada penulis hingga penulis berhasil menyelesaikan skripsi ini.
15. Untuk teman seperjuangan Diva, Prita, Thifal dan Octa yang selalu memberi dukungan, motivasi, bantuan dan doa.
16. Untuk seluruh teman-teman SA-3 angkatan Tahun 2016 yang selama kurang lebih hamper 4 tahun ini sudah memberikan pengalaman terbaik selama berkuliah dan berjuang bersama semasa perkuliahan selama ini serta telah memberikan dukungan dan bantuan kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini.

17. Untuk teman semasa kecil tercinta Dilla, yang selalu memberikan dukungan dan bantuan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi.
18. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah banyak memberikan bantuan serta dukungan selama proses penulisan hingga penyelesaian skripsi ini saya mengucapkan terimakasih.

Dalam penyusunan penelitian ini, penulis menyadari bahwa penelitian skripsi ini jauh dari kata sempurna sehingga dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan saran dan kritik yang dapat membangun demi kesempurnaan penyusunan skripsi ini. Semoga Tuhan YME senantiasa memberikan berkah dan hidayah-Nya yang melimpah kepada kita semua. Akhir kata, semoga skripsi yang telah tersusun ini dapat memberikan ilmu dan manfaat bagi para pembaca.

Sidoarjo, 28 Agustus 2020



Anita Rizky Widyanti

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPEL LUAR SKRIPSI	i
HALAMAN JUDUL SKRIPSI	ii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRAK	xiii
<i>ABSTRACT</i>	xiv
BAB 1: PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	10
1.5 Ruang Lingkup Penelitian	10
BAB 2: TINJAUAN TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	
2.1 Tinjauan Teoritis	12
2.1.1 Teori Atribusi	12
2.1.2 Pajak Daerah	13
2.1.3 Kesadaran Wajib Pajak	18
2.1.4 Pengetahuan Pajak	19
2.1.5 Kualitas Pelayanan	20
2.1.6 Sanksi Perpajakan	21
2.1.7 Kepatuhan Wajib Pajak	22
2.2 Penelitian Terdahulu	24
2.3 Rerangka Pemikiran	26
2.4 Pengembangan Hipotesis	27
BAB 3: METODE PENELITIAN	
3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi (Objek) Penelitian	32
3.2 Teknik Pengambilan Sampel	32
3.3 Teknik Pengumpulan Data	34
3.4 Variabel dan Definisi Operasional Variabel	35
3.5 Teknik Analisis Data	37
BAB 4: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Hasil Penelitian	42
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	42
4.1.2 Gambaran Umum Subjek Penelitian	43
4.1.3 Deskripsi Karakteristik Responden	44
4.1.4 Statistik Deskriptif Variabel Penelitian	50

4.1.5 Uji Kualitas Data	53
4.1.6 Uji Asumsi Klasik	57
4.1.7 Analisis Regresi Berganda	61
4.1.8 Uji Kelayakan Model	
4.2 Pembahasan.....	66
BAB 5: PENUTUP	
5.1 Simpulan	72
5.2 Keterbatasan	73
5.3 Saran	74
JADWAL PENELITIAN	75
DAFTAR PUSTAKA	76
LAMPIRAN-LAMPIRAN	80



DAFTAR TABEL

Tabel		Hal
1	Penelitian Terdahulu.....	24
2	Deskripsi Pengumpulan Kuesioner.....	44
3	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	45
4	Deskripsi Responden Berdasarkan Usia.....	45
5	Deskripsi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	46
6	Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	47
7	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	48
8	Deskripsi Responden Berdasarkan Lama Kepemilikan.....	49
9	Deskripsi Responden Berdasarkan Jumlah Kendaraan Bermotor..	49
10	Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	51
11	Uji Validitas atas Kepatuhan Wajib Pajak.....	54
12	Uji Validitas atas Kesadaran Wajib Pajak.....	54
13	Uji Validitas atas Pengetahuan Pajak.....	55
14	Uji Validitas atas Kualitas Pelayanan.....	55
15	Uji Validitas atas Sanksi Perpajakan.....	55
16	Uji Reliabilitas dari Seluruh Variabel Penelitian.....	56
17	Uji Normalitas dengan Kolmogorov Smirnov.....	58
18	Uji Multikolinearitas.....	59
19	Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	61
20	Koefisien Determinasi.....	63
21	Uji Simultan (Uji F).....	64
22	Uji Parsial (Uji t).....	65

DAFTAR GAMBAR

Gambar		Hal
1	Rerangka Pemikiran.....	26
2	Model Penelitian.....	31
3	Grafik Uji Normalitas.....	58
4	Hasil Pengujian Heteroskedastisitas.....	59



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Hal
1 Kuesioner.....	80
2 Tabulasi Hasil Kuesioner.....	85
3 Hasil Output SPSS.....	107
4 Surat Pengantar ke Dosen Pembimbing.....	129
5 Kartu Konsultasi Bimbingan Skripsi.....	130
6 Surat Ijin Riset STIESIA.....	131
7 Sertifikat Seminar Hasil Penelitian.....	132
8 Surat Keterangan Bebas Plagiasi.....	133



