

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, KUALITAS  
PELAYANAN FISKUS, DAN SANKSI PAJAK TERHADAP  
KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR PAJAK  
KENDARAAN BERMOTOR**

**(Studi pada Kantor Bersama Samsat Surabaya Selatan)**



**Oleh:**

**ELISABETH ELISA PURNAMA**

**NPM: 18.1.01.11141**

**Program Studi: Akuntansi**

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

**SURABAYA**

**2022**

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, KUALITAS  
PELAYANAN FISKUS, DAN SANKSI PAJAK TERHADAP  
KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR PAJAK  
KENDARAAN BERMOTOR**

**(Studi pada Kantor Bersama Samsat Surabaya Selatan)**

**Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat**

**Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**

**Program Studi: Akuntansi**

**Konsentrasi: Akuntansi Sektor Publik dan Perpajakan**

**Oleh:**

**ELISABETH ELISA PURNAMA**

**NPM: 18.1.01.11141**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA**

**STIESIA SURABAYA**

**2022**

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, KUALITAS PELAYANAN  
FISKUS, DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB  
PAJAK DALAM MEMBAYAR PAJAK KENDARAAN BERMOTOR**

(Studi pada Kantor Bersama Samsat Surabaya Selatan)

Dipersiapkan dan Disusun oleh:

**ELISABETH ELISA PURNAMA**

NPM: 18.1.01.11141

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji  
pada tanggal 21 Februari 2022

Susunan Tim Penguji:

Ketua : Dr. Ahmad Riduwan, S.E., MSA., Ak., CA.

Anggota : 1. Dr. Lili Ardini, S.E., M.Si., Ak., CA.

2. Dr. Suwardi Bambang Hermanto, M.M., Ak., CA.

Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima

Oleh:

Dosen Pembimbing,

Ketua Program Studi S1 Akuntansi,

**Dr. Ahmad Riduwan, S.E., MSA., Ak., CA. Dr. Wahidahwati, S.E., M.Si., Ak., CA.**



**Ketua STIESIA**

**Dr. Nur Fajrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA.**

## **PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI**

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : **ELISABETH ELISA PURNAMA**

NPM : **18.1.01.11141**

menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, KUALITAS PELAYANAN FISKUS, DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR PAJAK KENDARAAN BERMOTOR (Studi pada Kantor Bersama Samsat Surabaya Selatan)**

Diajukan untuk diuji pada tanggal 21 Februari 2022, 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 penulis 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, 21 Februari 2022  
Yang membuat pernyataan,



Elisabeth Elisa Purnama

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### A. MAHASISWA

Nama : Elisabeth Elisa Purnama  
NPM : 18.1.01.11141  
Program Studi : S1 Akuntansi  
Tempat/Tanggal Lahir : Malawatar, 31 Mei 1999  
Agama : Katolik  
Jumlah Saudara/Anak Ke : 4 Orang/ke 2  
Alamat Rumah : Malawatar, 003/001 Tangge, Lembor, Manggarai Barat, NTT  
Status : Belum Menikah

### B. ORANG TUA

Nama : Hironimus Hardi  
Alamat Rumah/Telepon : Malawatar, 003/001 Tangge, Lembor, Manggarai Barat, NTT  
Alamat Kantor/Telepon : -  
Pekerjaan/Jabatan : Petani

### C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di : SDI Wae Nakeng tahun 2012
2. Tamat SLTP di : SMPN 1 Lembor tahun 2015
3. Tamat SLTA di : SMAN 1 Langke Rembong tahun 2018
4. Pendidikan Tinggi (PT) :

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA)	Jl. Menur Pumpungan No.30 Surabaya	I - VIII	2018-2021	

### D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/Golongan	Jabatan
-	-	-	-

Dibuat dengan sebenarnya

Elisabeth Elisa Purnama

## KATA PENGANTAR

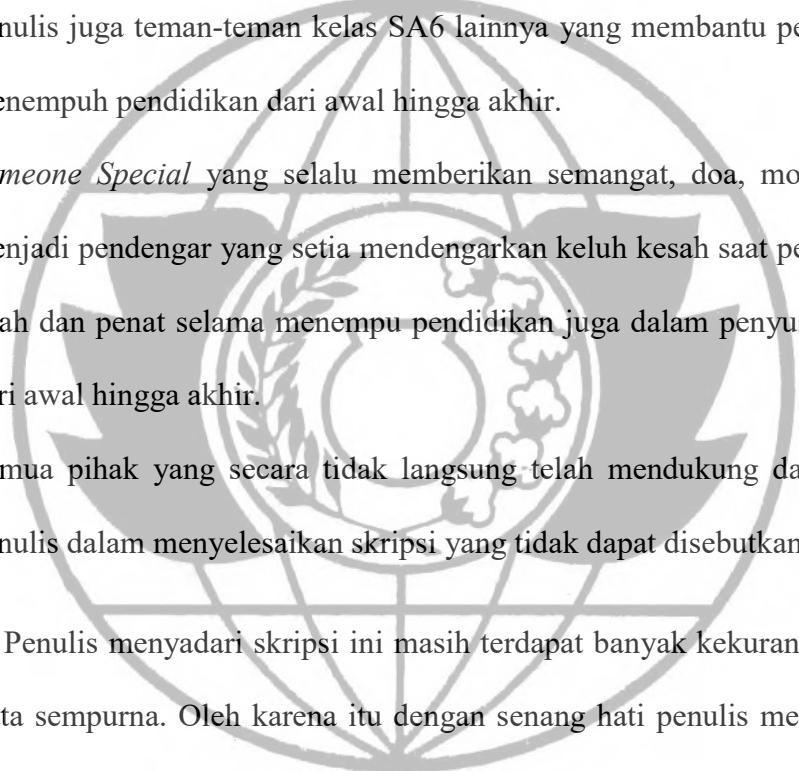
Puji dan syukur peneliti panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena atas rahmat, berkat, perlindungan, dan kasih karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, KUALITAS PELAYANAN FISKUS, DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR PAJAK KENDARAAN BERMOTOR (STUDI PADA KANTOR BERSAMA SAMSAT SURABAYA SELATAN)”**.

Skripsi ini disusun dengan tujuan untuk memenuhi salah satu syarat dalam rangka memperoleh gelar Sarjana Akuntansi di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya. Pada proses penyusunan skripsi ini penulis mengalami banyak kendala, meskipun demikian Puji Tuhan atas doa, bantuan, bimbingan, saran, dorongan, serta dukungan dari semua pihak, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Maka dalam kesempatan ini dengan rendah hati penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya 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. Akhmad Riduwan, S.E., MSA., Ak., CA. selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan banyak waktu dan dengan penuh

kesabaran membimbing, mengarahkan, memberi saran sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

4. Bapak dan ibu dosen serta seluruh staf Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya yang sudah memberikan bekal ilmu pengetahuan serta pengalaman kepada penulis selama menempuh perkuliahan yang dapat digunakan sebagai pegangan di luar lingkungan lembaga pendidikan serta sebagai dasar pertimbangan dalam penyusunan skripsi.
5. Kedua orang tua tercinta bapak Hironimus Hardi dan mama Fabiana Yasinta Diut yang dengan tulus memberikan doa, nasihat, perhatian, kasih sayang, dan dukungan baik secara moral maupun materil sehingga penulis dapat menyelesaikan studi maupun skripsi ini dengan baik.
6. Saudara saudari penulis kakak Yohanes, adik Siska Rengka, dan adik Openg yang telah memberikan semangat kepada penulis dan menjadi salah satu tempat penulis berkeluh kesah selama mengerjakan skripsi ini.
7. Pimpinan Badan Kesatuan Bangsa dan Politik, Kepala Kantor Bersama Samsat Surabaya Selatan yang telah memberikan kesepatan kepada penulis untuk melakukan penelitian.
8. Teman-teman seperjuangan selama menempuh pendidikan Regina Blokir, Rein alias Reinaldus, Epan Ndut, Indy Model, Ecik Nggacek, Cais Wanita M, Abang Harly, Bella Imut, Felia Bintang Kema, Bayu, Rivan, Palmin, Heri, dan Ando saudara Naruto yang saling membantu, mendukung, dan menyemangati baik dalam studi maupun skripsi ini.

- 
9. Teman-teman Asrama Putri Yerusalem: Kakak Yuni, kakak Lun, kakak Netik, kakak Reza, kakak Feni, kakak Anas, kakak Julia, dan kakak Cici, serta adik-adik Kos Badabest: Nad Kele, Nibong, dan Renggo, yang bersedia memberi saran dan bantuan selama penulis menempuh pendidikan maupun skripsi.
  10. Teman-teman *The Best* Fia, Felis, dan Dewik yang menjadi teman belajar penulis juga teman-teman kelas SA6 lainnya yang membantu penulis selama menempuh pendidikan dari awal hingga akhir.
  11. *Someone Special* yang selalu memberikan semangat, doa, motivasi, selalu menjadi pendengar yang setia mendengarkan keluh kesah saat penulis merasa lelah dan penat selama menempuh pendidikan juga dalam penyusunan skripsi dari awal hingga akhir.
  12. Semua pihak yang secara tidak langsung telah mendukung dan membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi yang tidak dapat disebutkan satu-satu.

Penulis menyadari skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu dengan senang hati penulis menerima kritik dan saran yang bersifat membangun agar dapat menyempurnakan skripsi ini. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua orang dan membantu menunjang perkembangan ilmu di masa yang akan datang.

Surabaya, 1 Februari 2022

Elisabeth Elisa Purnama

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR SKRIPSI .....	i
HALAMAN SAMPUL DALAM SKRIPSI .....	ii
HALAMAN JUDUL SKRIPSI .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI .....	iv
HALAMAN PERNYATAAN .....	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
ABSTRAK .....	xv
<i>ABSTRACT</i> .....	xvi
<b>1. PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	8
1.3 Tujuan Penelitian .....	8
1.4 Manfaat Penelitian .....	9
1.5 Ruang Lingkup Penelitian .....	9
<b>2. TINJAUAN TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS .....</b>	<b>11</b>
2.1 Tinjauan Teoritis .....	11
2.1 1 <i>Theory of Planned Behavior</i> (TPB) .....	11
2.1 2 Pajak .....	13
2.1 3 Pajak Kendaraan Bermotor .....	13
2.1 4 Kepatuhan Wajib Pajak .....	14
2.1 5 Kesadaran Wajib Pajak .....	15
2.1 6 Kualitas Pelayanan Fiskus .....	15
2.1 7 Sanksi Pajak .....	17
2.2 Penelitian Terdahulu .....	18
2.3 Rerangka Pemikiran .....	19
2.4 Pengembangan Hipotesis .....	20

<b>3. METODE PENELITIAN .....</b>	<b>23</b>
3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi (Objek Penelitian) .....	23
3.2 Teknik Pengambilan Sampel.....	24
3.3 Teknik Pengumpulan Data .....	25
3.4 Variabel dan Definisi Operasional Variabel .....	26
3.5 Teknik Analisis Data.....	30
3.5.1 Uji Kualitas data .....	31
3.5.2 Uji Asumsi Klasik .....	31
3.5.3 Analisis Regresi Linear Berganda .....	33
3.5.4 Pengujian Hipotesis .....	34
<b>4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>36</b>
4.1 Hasil Penelitian .....	36
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	36
4.1.2 Gambaran Umum Subjek Penelitian.....	38
4.1.3 Statistik Deskriptif Data.....	41
4.1.4 Uji Kualitas Data .....	43
4.1.5 Uji Asumsi Klasik.....	47
4.1.6 Analisis Regresi Linear Berganda .....	50
4.1.7 Pengujian Hipotesis .....	53
4.2 Pembahasan.....	56
4.2.1 Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor .....	56
4.2.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor .....	57
4.2.3 Pengaruh Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor.....	58
<b>5. PENUTUP .....</b>	<b>60</b>
5.1 Simpulan .....	60
5.2 Keterbatasan.....	61
5.3 Saran .....	62
JADWAL PENELITIAN .....	63
DAFTAR PUSTAKA .....	64
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	67

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Tunggakan Pajak Kendaraan Bermotor Berdasarkan Kecamatan .....	3
2. Wajib Pajak Kendaraan Bermotor yang Terdaftar di Kantor Bersama Samsat Surabaya Selatan .....	38
3. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	39
4. Deskripsi Responden Berdasarkan Lama Menjadi Wajib Pajak .....	40
5. Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	41
6. Uji Validitas atas Kesadaran Wajib Pajak .....	44
7. Uji Validitas atas Kualitas Pelayanan Fiskus.....	44
8. Uji Validitas atas Sanksi Pajak .....	45
9. Uji Validitas atas Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor .....	45
10. Hasil Uji Reliabilitas .....	46
11. Uji Normalitas dengan <i>Kolmogorov-Smirnov</i> .....	48
12. Hasil Uji Multikolinearitas.....	49
13. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda .....	51
14. Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	53
15. Hasil Uji F .....	54
16. Hasil Uji t .....	55

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar	Halaman
1. Rerangka Pemikiran.....	20
2. Grafik Uji Normalitas .....	47
3. Uji Heteroskedastisitas.....	50



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Kuesioner Penelitian .....	68
2. Hasil Deskripsi Responden .....	73
3. Tabulasi Hasil Kuesioner .....	75
4. Descriptive Statistics.....	87
5. Uji Kualitas Data.....	88
6. Uji Asumsi Klasik .....	92
7. Uji Analisis Regresi Linear Berganda .....	94
8. Pengujian Hipotesis.....	95

