

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



**Oleh:**

**ZUBAIDAH ANGGRAENI**

**NPM: 18.1.01.11093**

**Program Studi: Akuntansi**

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

**SURABAYA**

**2022**

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



**Oleh:**

**ZUBAIDAH ANGGRAENI**

**NPM: 18.1.01.11093**

**Program Studi: Akuntansi**

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

**SURABAYA**

**2022**

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

**Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi  
Program Studi: Akuntansi  
Konsentrasi: Akuntansi Sektor Publik dan Perpajakan**

**Oleh:**

**ZUBAIDAH ANGGRAENI**

**NPM: 18.1.01.11093**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA  
STIESIA SURABAYA**

**2022**

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

**Dipersiapkan dan Disusun oleh :**

**ZUBAIDAH ANGGRAENI**

**NPM : 18.1.01.11093**

Telah dipertahankan di Depan Tim Penguji

Pada tanggal 31 Maret 2022

**Susunan Tim Penguji :**

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

**Anggota : 1. Farida Idayati, S.E., M.S.A.**

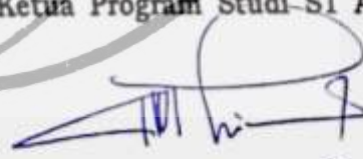
**2. Ulfah Setia Iswara, S.E., M.A.**

**Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima**

**Oleh :**

**Dosen Pembimbing**

**Ketua Program Studi S1 Akuntansi**



**Drs. Sapari, M.S.A., Ak., CA.**

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

**Ketua STIESIA**



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

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : ZUBAIDAH ANGGRAENI

N.P.M : 18.1.01.11093

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

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

Diajukan untuk diuji pada tanggal 31 Maret 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 diatas, 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, 31 Maret 2022

myataan,  
  
022 DAJX797372160  
Zubaidah Anggraeni

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### A. MAHASISWA

Nama : Zubaidah Anggraeni  
NPM : 18.1.01.11093  
Program Studi : Akuntansi  
Tempat/Tanggal Lahir : Surabaya, 17 Desember 1999  
Agama : Islam  
Jumlah Saudara/Anak ke : 3 (Tiga) / 2 (dua)  
Alamat Rumah : Jl. Bendul Merisi Jaya Gg. Lebar No.5,  
RT. 4, RW.12, Kec. Wonocolo, Kota  
Surabaya  
Status : Belum Kawin

### B. ORANG TUA

Nama : Saman Efendi  
Alamat Rumah/Telepon : Jl. Bendul Merisi Jaya Gg. Lebar No.5,  
RT. 4, RW.12, Kec. Wonocolo, Kota  
Surabaya  
Alamat Kantor/Telepon : -  
Pekerjaan/Jabatan : Swasta

### C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di SD Negeri 408 Surabaya tahun 2012
2. Tamat SLTP di SMP Negeri 13 Surabaya tahun 2015
3. Tamat SLTA di SMK Negeri 12 Surabaya tahun 2018
4. Pendidikan Tinggi

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	Surabaya	I-VII	2018-2022	-

### D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/Golongan	Jabatan
-	-	-	-

Dibuat dengan sebenarnya



Zubaidah Anggraeni



## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN SANKSI WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR PAJAK KENDARAAN BERMOTOR”** sesuai dengan waktu yang telah direncanakan. Penyusunan skripsi ini merupakan salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana ekonomi jurusan akuntansi sektor publik dan perpajakan pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

Skripsi ini tidak akan berjalan lancar tanpa adanya bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan limpahan nikmat, rahmat, hidayah dan ridho-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan baik dan lancar.
2. Bapak, Ibu, Kakak tersayang Siti Nur Faisah Dewi S.E. yang senantiasa selalu memberikan dukungan, doa serta bantuan baik moral maupun material selama perkuliahan sampai bisa menyelesaikan skripsi ini. Dan adik tersayang Sastiyan Andreansyah, keponakan tersayang Firdhan Afkar Al Fajri yang selalu memberikan motivasi agar penulis lebih dewasa sehingga dapat membimbing dan menjaganya.

3. Ibu Dr. Nur Fadrijh Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA., selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya serta selaku Dosen Wali *English Class Accounting* (ECA) yang telah memberikan arahan serta dukungan kepada penulis sehingga penulis dapat menempuh pendidikan perkuliahan dengan baik.
4. Ibu Dr. Wahidahwati, S.E., M.Si., Ak., CA., selaku Ketua Program Studi Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
5. Bapak Drs. Sapari, M.S.A., Ak., CA., selaku dosen pembimbing penulisan skripsi yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan kesabarannya, serta memberikan pengarahan yang bermanfaat kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
6. Bapak dan Ibu Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Jawa Timur yang telah membantu dan memberi surat pengantar izin penelitian pada Kantor Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur.
7. Bapak dan Ibu Kantor Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur yang telah memberi arahan dan surat izin penelitian pada Kantor UPT Pengelolaan Pendapatan Daerah Surabaya Selatan.
8. Bapak dan Ibu Kantor UPT Pengelolaan Pendapatan Daerah Surabaya Selatan yang telah bersedia memberikan izin penelitian pada Kantor Bersama Samsat Surabaya Selatan.
9. Bapak dan Ibu Kantor Bersama Samsat Surabaya Selatan yang telah membantu dan memberikan izin dalam memperoleh data yang diperlukan selama penulis melakukan penelitian.



10. Bapak dan Ibu Dosen serta para staff yang telah memberikan banyak ilmu yang bermanfaat dan teladan selama kegiatan perkuliahan.
11. Untuk sahabatku anggota JMP (Rodhiyatul, Vita, Dila, Tasya dan Saqdiyah) yang selalu mendukung dan menghibur dalam keadaan apapun serta percaya kepada penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.
12. Sahabat terdekat saya Sherlyca Herari Az Zahra, Nafisa, Sherly Ayu Mareta Putri dan Ismatun Mardiyah yang selalu dengan sabar memberikan bantuan, dukungan, serta doa dan menghibur penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
13. Sahabat-sahabat MAGNUM SQUAD (Afel, Isma, Virda, Wanda, Laila, Icha, Sherly, Olip, Nafisa, Achla) yang selalu memberikan dukungan dan pengalaman kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
14. Teman seperjuangan Ivanna Nilasari Sasalbillah yang selalu membantu penulis dan menemani dari awal mengurus surat perizinan hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
15. Untuk seluruh teman-teman angkatan pertama *English Clash Accounting* (ECA) tahun 2018 yang selama kurang lebih 4 tahun ini sudah memberikan pengalaman terbaik selama perkuliahan dan berjuang bersama serta memberikan dukungan dan bantuan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

16. Terimakasih untuk anggota *SEVENTEEN* terutama Jeon Wonwoo dan anggota NCT 127 terutama Kim Doyoung yang selalu memberikan hiburan dan menjadi *moodboster* disaat penulis lelah, serta menjadi inspirasi saat mengerjakan skripsi ini.
17. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah banyak memberikan bantuan serta dukungan selama proses penulisan hingga penyelesaian skripsi ini penulis sampaikan terimakasih dan mohon maaf sebesar-besarnya.
18. *Last but not least*, terimakasih kepada diri sendiri yang tetap *healing* dan menyemangati diri sendiri serta melakukan kewajibannya untuk menyelesaikan skripsi ini.

Dalam penyusunan penelitian ini, penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini jauh dari kata sempurna, dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan saran dan kritik yang dapat membangun guna demi kesempurnaan penyusunan skripsi ini. Penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan, khususnya bagi penulis sendiri dan pihak-pihak yang berkepentingan.

Surabaya, 31 Maret 2022

Penulis



Zubaidah Anggraeni

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUNG LUAR SKRIPSI.....	i
HALAMAN SAMBUNG DALAM SKRIPSI.....	ii
HALAMAN JUDUL SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN.....	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
ABSTRAK.....	xvi
ABSTRACT.....	xvii
<b>BAB 1 : PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	8
<b>BAB 2 : TINJAUAN TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS ...</b>	<b>12</b>
2.1 Tinjauan Teoritis.....	12
2.1.1 Teori Atribusi.....	12
2.1.2 Pengertian Pajak.....	10
2.1.3 Pengertian Pajak Daerah.....	13
2.1.4 Pajak Kendaraan Bermotor.....	15
2.1.5 Kualitas Pelayanan.....	16
2.1.6 Sanksi Wajib Pajak.....	16
2.1.7 Kepatuhan Wajib Pajak.....	17
2.2 Penelitian Terdahulu.....	18
2.3 Rerangka Pemikiran.....	20
2.4 Pengembangan Hipotesis.....	20
2.4.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak ...	21
2.4.2 Pengaruh Sanksi Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak....	21
<b>BAB 3 : METODE PENELITIAN.....</b>	<b>23</b>
3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi.....	23
3.2 Teknik Pengambilan Sampel.....	23
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	25
3.4 Variabel dan Definisi Operasional Variabel.....	26
3.4.1 Kualitas Pelayanan.....	27
3.4.2 Sanksi Wajib Pajak.....	28
3.4.3 Kepatuhan Wajib Pajak.....	30

3.5	Teknik Analisis Data .....	31
3.5.1	Analisis Statistik Deskriptif .....	31
3.5.2	Uji Kualitas Data.....	31
3.5.3	Uji Asumsi Klasik.....	32
3.5.4	Analisis Regresi Linier Berganda .....	34
3.5.5	Uji Kelayakan Model .....	35
<b>BAB 4</b>	<b>: 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	Deskripsi Karakteristik Responden.....	40
4.1.4	Analisis Statistik Deskriptif .....	45
4.1.5	Uji Kualitas Data.....	47
4.1.6	Uji Asumsi Klasik.....	50
4.1.7	Analisis Regresi Linier Berganda .....	55
4.1.8	Uji Kelayakan Model .....	57
4.2	Pembahasan .....	61
4.2.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor.....	61
4.2.2	Pengaruh Sanksi Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor.....	63
<b>BAB 5</b>	<b>: PENUTUP .....</b>	<b>65</b>
5.1	Simpulan.....	65
5.2	Keterbatasan .....	67
5.3	Saran .....	68
JADWAL PENELITIAN .....		69
DAFTAR PUSTAKA .....		70

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Jumlah Kendaraan Bermotor Jawa Timur dan Jenis Kendaraan.....	3
2. Skor <i>Skala Likert</i> .....	26
3. Indikator Kuesioner Variabel Kualitas Pelayanan .....	28
4. Indikator Variabel Sanksi Wajib Pajak .....	29
5. Indikator Variabel Kepatuhan Wajib Pajak.....	30
6. Wajib Pajak Kendaraan Bermotor yang Terdaftar di Kantor Bersama Samsat Surabaya Selatan.....	39
7. Deskripsi Pengumpulan Kuesioner .....	40
8. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	40
9. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia.....	41
10. Deskripsi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	42
11. Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	43
12. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kendaraan.....	44
13. Deskripsi Responden Berdasarkan Lama Kepemilikan Kendaraan Bermotor .....	44
14. Hasil Analisis Statistik Deskriptif Data.....	46
15. Hasil Uji Validitas atas Kepatuhan Wajib Pajak.....	48
16. Hasil Uji Validitas atas Kualitas Pelayanan .....	48
17. Hasil Uji Validitas atas Sanksi Wajib Pajak .....	49
18. Hasil Uji Reliabilitas dari Seluruh Variabel Penelitian.....	50
19. Hasil Uji Normalitas dengan <i>Kolmogorov Smirnov</i> .....	52
20. Hasil Uji Multikolinearitas .....	53
21. Hasil Uji Glejser .....	55
22. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda .....	56
23. Hasil Uji Kelayakan Model (Uji F) .....	58
24. Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	59
25. Hasil Uji Parsial (Uji t).....	60

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Rerangka Pemikiran .....	20
2. Grafik Uji Normalitas .....	51
3. Hasil Pengujian Heteroskedastisitas.....	54



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Kuesioner Penelitian.....	74
2. Tabulasi Hasil Kuesioner .....	79
3. Hasil Output Pengelolaan Data Menggunakan SPSS Versi 26.....	93

