

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

**(Studi di Kantor Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor SAMSAT Krian)**

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi  
Program Studi Akuntansi**



Diajukan oleh:

**CRISTIAN HUTAGALUNG**

**NPM : 14430203**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA**

**2018**

## SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

**Nama** : Cristian Hutagalung  
**NPM** : 14430203  
**Alamat** : Perum Sumput Asri Blok AV/35, Driyorejo -  
Gresik  
**Program Studi** : Akuntansi  
**Fakultas** : Ekonomi dan Bisnis

dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul **“PENGARUH PENGETAHUAN PAJAK, KESADARAN WAJIB PAJAK, KUALITAS PELAYANAN FISKUS DAN SANKSI ADMINISTRASI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR PAJAK KENDARAAN BERMOTOR”** adalah benar-benar karya sendiri dan bebas dari plagiat, dan apabila pernyataan ini terbukti tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 20 Agustus 2018

Yang membuat pernyataan



(Cristian Hutagalung)

NPM: 1443203

**SKRIPSI**

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

**(Studi di Kantor Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor SAMSAT Krian)**

**Diajukan oleh :**

**CRISTIAN HUTAGALUNG**

**NPM : 14430203**

**TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH**

**DOSEN PEMBIMBING**



**RISAWATI, SE., M.Ak.**

Tanggal, *20 Agustus 2018*

**KETUA PROGRAM STUDI**



**LILIK MARDIANA, SE., M.Ak., Ak., CA.**

Tanggal, *30-08-2018*

**SKRIPSI**

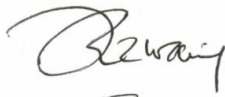
**PENGARUH PENGETAHUAN PAJAK, KESADARAN WAJIB PAJAK,  
KUALITAS PELAYANAN FISKUS DAN SANKSI ADMINISTRASI  
PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM  
MEMBAYAR PAJAK KENDARAAN BERMOTOR**

**(Studi di Kantor Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor SAMSAT Krian)**

**Dipersiapkan dan disusun oleh :  
CRISTIAN HUTAGALUNG  
NPM : 14430203**

Susunan Dewan Penguji

Pembimbing Utama

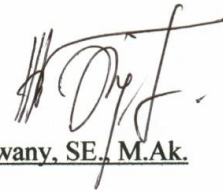


RISAWATI, SE., M.Ak.

Anggota Dewan Penguji Lain



Siti Asiah Murni, SE., M.Si



Evawany, SE., M.Ak.



Ricky Angga Ariska, SE., M.Ak.

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan

Untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi

Tanggal, 13 Agustus 2018



LILIK MARDIANA, SE., M.Ak., Ak., CA.

Ketua Program Studi

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur hanya bagi Tuhan Yesus Kristus, oleh karena AnugrahNya yang melimpah, kemurahan dan kasihNya akhirnya penulis dapat menyelesaikan penulisan penelitian ini dengan judul: **“Pengaruh Pengetahuan Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus Dan Sanksi Administrasi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor”** tepat waktu. Dimana skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk meraih gelar Sarjana Akuntansi (S.Akt) pada Program Studi Akuntansi Universitas Wijaya Kusuma Surabaya. Dalam penyusunan skripsi ini banyak kesulitan dan hambatan yang penulis alami, akan tetapi berkat bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak, hambatan itu dapat terlewati.

Penulis menyadari dalam penyusunan skripsi ini terdapat banyak kekurangan disebabkan keterbatasan dari pihak penulis. Oleh karena itu, penulis menerima kritik dan saran yang membangun terkait dengan judul yang di ambil guna menambah wawasan ilmu pengetahuan. Penulis juga ingin menyampaikan rasa terimakasih atas semua bantuan, bimbingan dan nasihat yang diberikan selama penulisan skripsi ini kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan karuniaNya sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi dengan tepat waktu.
2. Bapak Prof. H. Sri Harmadji, dr. Sp. THT-KL (K) selaku Rektor Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
3. Bapak Iman Karyadi selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya yang telah banyak membantu penulis.
4. Ibu Lilik Mardiana selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
5. Ibu Risawati, SE., M.Ak., selaku dosen pembimbing yang sudah memberikan bantuan, arahan dan saran dalam proses bimbingan penyusunan skripsi.

6. Ibu Kholidiah, SE., M.Ak., Selaku dosen wali yang telah memberikan arahan dan saran dalam masa perkuliahan.
7. Kepada Bapak Ibu dosen beserta Staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis, yang telah membekali berbagai pengalaman dan pengetahuan, serta bantuannya selama penulis menempuh pendidikan di Fakultas Ekonomi Universitas Wijaya Kusuma Surabaya
8. Kepala Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur Pung Karnantohadi, SH., M.Si., MH atas perijinan yang telah diberikan kepada penulis sehingga penelitian ini dapat berjalan dengan lancar.
9. KUPT Badan Pendapatan Daerah Sidoarjo Endah Yanuarti, SE., MM, Ibu Heni beserta seluruh staff Kantor UPTD Samsat Krian, atas ijin dan bantuannya yang telah memberikan data dan informasi yang dibutuhkan dalam penulisan skripsi ini.
10. Teristimewa penulis persembahkan ini semua untuk Mama, atas do'a dan dukungan Beliaulah yang senantiasa mengiringi setiap langkah penulis.
11. Kepada seluruh keluarga besar Gultom yang telah mendoakan penulis didalam melakukan penelitian dan memberikan semangat kepada penulis.
12. Teman-teman kayulapuk yang telah menyemangati penulis dan membantu penulis selama penulis melakukan penelitian.
13. Seluruh anggota Kerajaan Micin (Kukuh, Bella, Rurin, Acha, Putri, Geby, Anggy Adzim, Gilang) tidak ada kalian tidak rame.
14. Untuk semua mahasiswa Akuntansi B khususnya angkatan 2014, terimakasih atas kurang lebih 8 semester kebersamaan ini.
15. Untuk semua mahasiswa Akuntansi H khususnya angkatan 2014, terimakasih atas kurang lebih 3 semester kebersamaan ini.
16. Para Responden yang telah sangat membantu atas terselesaikannya skripsi ini, terimakasih.
17. Seluruh rekan yang turut serta dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Besar harapan penulis semoga skripsi ini dapat digunakan sebagai salah satu sumbangsih pemikiran untuk Universitas Wijaya Kusuma Surabaya dan dapat memberikan manfaat atau nilai tambah kepada semua pembaca meskipun skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Jika terdapat kata yang kurang atau salah penulis meminta maaf dengan setulus hati.

Surabaya, 20 Agustus 2018

Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN SUSUNAN DEWAN PENGUJI .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
ABSTRAK .....	xv
<i>ABSTRACT</i> .....	xvi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	7
1.3 Tujuan Penelitian .....	7
1.4 Manfaat Penelitian .....	8
1.4 Sistematika Skripsi.....	8
<b>BAB II TELAAH PUSTAKA</b>	
2.1 Landasan Teori .....	10
2.1.1 Pajak .....	10
2.1.1.1 Definisi Pajak .....	10



2.1.1.2 Fungsi Pajak .....	11
2.1.1.3 Pengelompokan Pajak.....	12
2.1.1.4 Sistem Pemungutan Pajak.....	14
2.1.1.5 Wajib Pajak.....	16
2.1.2 Pajak Daerah .....	16
2.1.3 Pajak Kendaraan Bermotor .....	18
2.1.3.1 Definisi Pajak Kendaraan Bermotor .....	18
2.1.3.2 Pengelompokan pajak kendaraan bermotor .....	18
2.1.3.3 Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor .....	20
2.1.3.4 Tarif Pajak Kendaraan Bermotor.....	21
2.1.4 Kepatuhan Wajib Pajak.....	22
2.1.5 Pengetahuan Pajak .....	23
2.1.6 Kesadaran Wajib Pajak .....	25
2.1.7 Kualitas Pelayanan Fiskus.....	26
2.1.8 Sanksi Administrasi Perpajakan.....	27
2.2 Penelitian Sebelumnya .....	28
2.3 Hipotesis dan Model Analisis.....	30
2.3.1 Hipotesis.....	30
2.3.2 Model Analisis .....	32

### **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1 Pendekatan Penelitian .....	34
3.2 Populasi dan Sampel .....	34
3.3 Identifikasi Variabel .....	35

3.4 Definisi Operasional Variabel .....	35
3.5 Jenis dan Sumber Data .....	37
3.6 Prosedur Pengumpulan Data .....	37
3.7 Teknik Analisis.....	38
3.7.1 Uji Kualitas Data .....	38
3.7.2 Analisis Regresi Linear Berganda.....	39
3.7.3 Asumsi Klasik .....	40
3.7.4 Pengujian Hipotesis .....	42

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1 Gambaran Umum Subjek Penelitian .....	43
4.1.1 Sejarah Singkat Pembentukan Samsat Surabaya Barat .....	43
4.1.2 Karakteristik Responden .....	44
4.2 Analisis Data .....	46
4.2.1 Uji Validitas .....	46
4.2.2 Uji Reliabilitas.....	48
4.3 Asumsi Klasik .....	49
4.3.1 Uji Multikolinearitas .....	49
4.3.2 Uji Autokorelasi .....	49
4.3.3 Uji Normalitas .....	50
4.3.4 Uji Heterokedastisitas .....	50
4.4 Analisis Regresi Linear Berganda .....	51
4.5 Pengujian Hipotesis .....	53
4.6 Pembahasan Hasil Penelitian.....	55

## **BAB V SIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN**

5.1 Simpulan .....	59
5.2 Saran .....	60
5.3 Keterbatasan Penelitian .....	61
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	62
<b>LAMPIRAN</b> .....	64

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Kepemilikan Kendaraan Bermotor.....	3
Tabel 1.2 Realisasi Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Sidoarjo ....	3
Tabel 2.1 Penelitian Sebelumnya .....	29
Tabel 4.1 Penyebaran dan Pengambilan Kuesioner .....	44
Tabel 4.2 Presentase Usia Responden.....	45
Tabel 4.3 Presentase Pekerjaan Responden .....	46
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas .....	47
Tabel 4.5 Hasil Uji Realibilitas .....	48
Tabel 4.6 Hasil Uji Multikolinearitas.....	49
Tabel 4.7 Hasil Uji Autokorelasi.....	50
Tabel 4.8 Hasil Uji Normalitas.....	50
Tabel 4.9 Uji Heterokedastisitas Berdasarkan Signifikan F .....	51
Tabel 4.10 Uji Heterokedastisitas Berdasarkan Signifikan T .....	51
Tabel 4.11 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda .....	52
Tabel 4.12 Hasil Uji F .....	53
Tabel 4.13 Hasil Uji T .....	54

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Model Konseptual .....	33

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Surat Izin Penelitian.....	65
Lampiran 2 Surat Keterangan Penelitian .....	66
Lampiran 3 Kuisisioner Penelitian .....	69
Lampiran 4 Hasil Data Olahan SPSS.....	74

## ABSTRAK

Penelitian ini memiliki tujuan untuk menganalisis seberapa besar pengaruh pengetahuan pajak, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus serta sanksi administrasi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor yang membayarkan pajak lima tahunan pada Kantor Samsat Krian Sidoarjo. Metode statistik dalam penelitian ini dengan analisis linier berganda pada SPSS 17. Penelitian ini dilakukan menggunakan metode pembagian sejumlah kuisisioner kepada wajib pajak. Penentuan sampel dilakukan dengan metode *purposive sampling*. Hasil analisis memperlihatkan nilai *p value* Pengetahuan Pajak dan Sanksi Administrasi Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

**Kata kunci:** Pengetahuan Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Administrasi Pajak dan Kepatuhan Wajib Pajak

## *ABSTRACT*

*This study has the purpose to analyze how much influence tax knowledge, taxpayer awareness, service quality of tax authorities and tax administration sanctions on motor vehicle taxpayer compliance that pay five years tax at the Krian Sidoarjo Samsat Office. Statistical methods in this study with multiple linear analysis on SPSS 17. This study was conducted using a method of distributing a number of questionnaires to taxpayers. Determination of the sample was done by purposive sampling method. The results of the analysis show that the value of Knowledge Tax and Tax Administration Sanctions affect Taxpayer Compliance.*

*Keywords: Tax Knowledge, Taxpayer Awareness, Quality of Fiscus Service, Taxpayer and Taxpayer Compliance Administrative Sanctions*



