

SKRIPSI

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, SOSIALISASI PAJAK, SANKSI
PAJAK, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB
PAJAK DALAM MEMBAYAR PAJAK KENDARAAN BERMOTOR
(STUDI EMPIRIS PADA KANTOR SAMSAT SURABAYA UTARA)**

*Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi
Universitas Narotama Surabaya*



Oleh :

LUDVIA YUNI WIDIOWATI
01119033

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NATOTAMA
SURABAYA
2023**

SKRIPSI

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, SOSIALISASI PAJAK, SANKSI
PAJAK, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB
PAJAK DALAM MEMBAYAR PAJAK KENDARAAN BERMOTOR
(STUDI EMPIRIS PADA KANTOR SAMSAT SURABAYA UTARA)**

*Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi
Universitas Narotama Surabaya*



Oleh :

**LUDVIA YUNI WIDIOWATI
01119033**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NATOTAMA
SURABAYA**

2023

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ludvia Yuni Widiowati
NIM : 01119033
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Akuntansi

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi yang saya susun dengan judul:

Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Pajak, Sanksi Pajak, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor

(Studi Empiris Pada Kantor Samsat Surabaya Utara)

Adalah benar-benar hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari skripsi orang lain. Apabila kemudian hari pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademis yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dapat digunakan apabila diperlukan.

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Agus Sukoco, ST., MM.

Surabaya, 23 Februari 2023
Pembuat Pernyataan,



Ludvia Yuni Widiowati
01119033

PERSETUJUAN SKRIPSI

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, SOSIALISASI PAJAK, SANKSI
PAJAK, DAN KUALITAS PERLAYANAN TERHADAP KEPATUHAN
WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR PAJAK KENDARAAN BERMOTOR
(STUDI EMPIRIS PADA KANTOR SAMSAT SURABAYA UTARA)**

DIAJUKAN OLEH:

Ludvia Yuni Widiowati
01119033

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH:

DOSEN PEMBIMBING,



(Dr. JOKO SUYONO Ph.D.)
2023

TANGGAL 17 FEBRUARI

KETUA PROGRAM STUDI AKUNTANSI,



(IBNU FAJARUDIN, S.E., Ak., M.Ak., CA.,
CPA., CTA., AseanCPA)

TANGGAL

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

TELAH DIUJI DAN DIPERTAHANKAN

PADA HARI RABU, 01 FEBRUARI 2023

Judul Skripsi : Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Pajak,
Sanksi Pajak, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan
Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor.
(Studi Empiris Pada Kantor Samsat Surabaya Utara).

Disusun Oleh : Ludvia Yuni Widiowati

NIM : 01119033

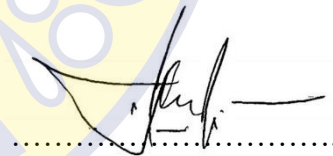
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Prodi : Akuntansi

Perguruan Tinggi : Universitas Narotama

Dihadapkan Team Penguji :

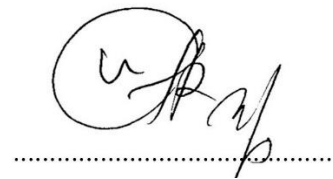
1. Dr. JOKO SUYONO, Ph.D



2. IBNU FAJARUDIN, SE., Ak., M.Ak., CA.,
CPA., CTA., AseanCPA

.....

3. ARIYANI, SE., M.S.A



HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademik Universitas Narotama Surabaya, saya yang bertanda tangan
dibawa ini:

Nama : Ludvia Yuni Widiowati
NIM : 01119033
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Akuntansi
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada
Universitas Narotama hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalti Free
Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

**Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Pajak, Sanksi Pajak, dan Kualitas
Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak
Kendaraan Bermotor. (Studi Empiris Pada Kantor Samsat Surabaya Utara)**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak bebas royalti Noneksklusif
ini Universitas Narotama berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola
dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan tugas akhir
saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis pencipta dan sebagai
pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Surabaya
Pada Tanggal : 23 Februari 2023
Yang menyatakan

(Ludvia Yuni Widiowati)

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah saya panjatkan kehadiran Allah SWT, karena atas rahmat dan karunia yang telah Allah berikan, saya dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Pajak, Sanksi Pajak, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor, Skripsi ini diajukan untuk memenuhi dan melengkapi salah satu syarat kelulusan dalam meraih derajat Strata Satu (S-1) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Narotama.

Dalam penyusunan skripsi ini, saya menyadari bahwa keberhasilan dan terlaksananya penelitian ini bukan merupakan keberhasilan individu. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih yang tulus kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, dorongan, maupun doa sehingga skripsi ini bisa terselesaikan dengan baik. Ucapan terima kasih saya tunjukkan kepada:

1. Kedua orang tua saya yang selalu memberikan doa, restu, dukungan, dan kasih sayang yang sangat bearti bagi saya.
2. Bapak Assoc. Prof. Dr. Arasy Almudin, SE., MM selaku Rektor Universitas Narotama Surabaya.
3. Bapak Dr. Agus Sukoco, ST., MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Narotama Surabaya.
4. Bapak Ibnu Fajarudin, SE., Ak., M.Ak., CA., CPA., CTA., AseanCPA selaku Kepala Program Studi Akuntansi Universitas Narotama Surabaya.
5. Bapak Dr. Joko Suyono Ph.D selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, pikiran untuk membimbing serta memberikan petunjuk dan nasehat yang sangat bearti bagi saya.
6. Bapak/Ibu dosen, staff, dan karyawan di lingkungan Universitas Narotama Surabaya yang telah banyak membantu saya dalam menyelesaikan skripsi.
7. Teman-teman Universitas Narotama, sahabat-sahabat saya sekaligus teman seperjuangan: Eka, Nurul, Dwi, Rasyed Suryo, dll. Terima kasih atas dukungan, pengertian, doa, serta memberikan masa kuliah yang berkesan yang tidak akan pernah terlupakan.
8. Teman-teman terdekat saya: Ainun, Rama yang telah memberi semangat dan dorongan dalam proses penyelesaian skripsi.
9. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu, yang telah memberikan bantuan kepada saya dalam menyusun skripsi.

Akhir kata, semoga Allah SWT selalu melimpahkan rahmat dan karunia-Nya untuk membalas kebaikan dari semua pihak yang telah membantu saya selama ini. Semoga skripsi ini bermanfaat kepada semua pihak.

Surabaya, 23 Februari 2023

Penulis

ABSTRAK

PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, SOSIALISASI PAJAK, SANKSI
PAJAK, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB
PAJAK DALAM MEMBAYAR PAJAK KENDARAAN BERMOTOR
(STUDI EMPIRIS PADA KANTOR SAMSAT SURABAYA UTARA)

Oleh :

Ludvia Yuni Widiowati

Dosen Pembimbing :

Dr. Joko Suyono, Ph.D

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh kesadaran wajib pajak, sosialisasi pajak, sanksi pajak, dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Surabaya Utara. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Teknik pengambilan sampel adalah *simple random sample* dengan jumlah sampel 267 orang. Penelitian ini menerapkan metode regresi linier berganda untuk menganalisis data. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner. Hasil dari penelitian ini adalah: 1) Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. 2) Sosialisasi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. 3) Sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. 4) Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. 5) Secara simultan kesadaran wajib pajak, sosialisasi pajak, sanksi pajak, dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Nilai *R square* yang diperoleh sebesar 0,822, artinya kesadaran wajib pajak, sosialisasi pajak, sanksi pajak, dan kualitas pelayanan berpengaruh sebesar 82% terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi Samsat Surabaya Utara untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dengan harus memperhatikan kesadaran wajib pajak, sosialisasi perpajakan, sanksi pajak, dan kualitas pelayanan.

Kata Kunci : Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Pajak, Sanksi Pajak,
Dan Kualitas Pelayanan

ABSTRACT

THE EFFECT OF TAXPAYER AWARENESS, TAX SOCIALIZATION, TAX SANCTION, AND QUALITY OF SERVICE ON TAXPAYER COMPLIANCE IN PAYING MOTOR VEHICLE TAX

(EMPIRICAL STUDY AT THE SAMSAT OFFICE OF NORTH SURABAYA)

By:

Ludvia Yuni Widiowati

Supervisor:

Dr. Joko Suyono., PhD

This study aims to analyze the effect of taxpayer awareness, tax socialization, tax sanction, and service quality on taxpayer compliance in paying motor vehicle tax at the Samsat Office of North Surabaya. The method used in this study is quantitative. The sampling technique is simple random sample with a sample size of 267 people. This study implement multiple liniear regression method to analyze data. The data collection is done by distributing questionnaires. The results of this study are: 1) taxpayer awareness has a positive and significant effect on taxpayer compliance. 2) tax socialization has a positive and significant effect on taxpayer compliance. 3) tax sanction has a positive and significant on taxpayer compliance. 4) quality of service has a positive and significant effect on taxpayer compliance. 5) taxpayer awareness, tax socialization, tax sanction, and quality of service on taxpayer compliance in paying motor vehicle tax at the Samsa Office of North Surabaya. The value of R square obtained is 0,822, meaning that taxpayer awareness, tax socialization, tax sanction, and quality of service effect 82% of taxpayer compliance in paying motor vehicle tax. This research is expected to provide benefits for North Surabaya Samsat to increase motor vehicle tax compliance by paying attention to taxpayer awareness, tax socialization, tax sanction, and quality of service.

Keyword: Taxpayer Awareness, Tax Socialization, Tax Sanction, and Quality of Service, Tax Compliance

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN.....	ii
PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian.....	6
1.4. Manfaat Penelitian.....	7
1.5. Batasan Masalah.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1. Tinjauan Empiris.....	8
2.2. Tinjauan Teoritis	17
2.2.1. Theory of Planned Behavior (TPB)	17
2.2.2. Teori Kepatuhan (<i>Compliance Theory</i>)	18
2.2.3. Pajak.....	19
2.2.4. Kesadaran Wajib Pajak	24
2.2.5. Sosialisasi Perpajakan	25
2.2.6. Sanksi Pajak	26
2.2.7. Kualitas Pelayanan	27
2.2.8. Kepatuhan Wajib Pajak.....	28

2.3. Kerangka Berpikir.....	29
2.4. Pengembangan Hipotesis Penelitian	30
2.4.1. Kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Surabaya Utara.....	30
2.4.2. Sosialisasi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Surabaya Utara.	31
2.4.3. Pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Surabaya Utara.	31
2.4.4. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Surabaya Utara.	32
2.4.5. Pengaruh kesadaran wajib pajak, sosialisasi pajak, sanksi pajak, dan kualitas pelayanan terhadap wajib pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Surabaya Utara.....	33
2.5. Definisi Operasional Variabel dan Pengukuran	34
2.5.1. Definisi Operasional Variabel.....	34
2.5.2. Pengukuran Variabel.....	38
BAB III METODE PENELITIAN.....	40
3.1. Jenis Penelitian.....	40
3.2. Instrumen Penelitian.....	40
3.2.1. Populasi dan Sampel	40
3.2.2. Jenis dan Sumber Data.....	41
3.2.3. Metode Pengumpulan Data	41
3.3. Metode Analisis Data.....	42
3.3.1. Analisis Statistik Deskriptif	42
3.3.2. Kualitas Data.....	42
3.3.3. Uji Asumsi Klasik.....	43
3.3.4. Analisis Regresi Linear Berganda.....	44
3.4. Uji Hipotesis	45
3.4.1. Uji Regresi Secara Parsial (Uji t).....	45
3.4.2. Uji Regresi Secara Simultan (Uji F)	46
3.4.3. Uji Koefisien Determinasi (Adjusted-R Square)	47
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	48
4.1. Gambaran Umum	48

4.2.	Deskripsi Karakteristik Responden	49
4.2.1.	Jenis Kelamin Responden	49
4.2.2.	Usia Responden.....	50
4.2.3.	Tingkat Pendidikan Responden.....	50
4.2.4.	Lama Menjadi Wajib Pajak	51
4.3.	Hasil Analisis Data	51
4.3.1.	Analisis Statistik Deskriptif	51
4.3.2.	Kualitas Data	52
4.3.3.	Uji Asumsi Klasik	53
4.3.4.	Analisis Regresi Linier Berganda	57
4.3.5.	Uji Hipotesis	59
4.4.	Interpretasi Hasil dan Pembahasan	62
BAB V RANCANGAN PUBLIKASI		66
5.1.	Abstraksi	66
5.2.	Tinjauan Teori.....	67
5.3.	Metode Penelitian	70
5.4.	Pembahasan dan Temuan.....	71
5.5.	Kesimpulan.....	79
5.6.	Saran	79
5.7.	Keterbatasan	80
DAFTAR PUSTAKA		81
DAFTAR LAMPIRAN		83

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1. Jumlah Membayar Pajak Kendaraan Bermotor	2
Tabel 2. 1 Tinjauan Empiris.....	8
Tabel 2. 2. Indikator Kepatuhan Wajib Pajak	34
Tabel 2. 3 Indikator Kesadaran Wajib Pajak.	35
Tabel 2. 4. Indikator Sosialisasi Pajak	36
Tabel 2. 5. Indikator Sanksi Pajak	37
Tabel 2. 6. Indikator Kualitas Pelayanan	38
Tabel 4. 1. Distribusi Kuesioner	49
Tabel 4. 2. Jenis Kelamin Responden	49
Tabel 4. 3. Usia Responden.....	50
Tabel 4. 4. Tingkat Pendidikan Responden	50
Tabel 4. 5. Lama Menjadi Wajib Pajak.....	51
Tabel 4. 6. Statistik Deskriptif	51
Tabel 4. 7. Hasil Uji Validitas.....	52
Tabel 4. 8. Hasil Uji Reabilitas	53
Tabel 4. 9. Hasil Uji Multikolinieritas	54
Tabel 4. 10. Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov	57
Tabel 4. 11. Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	58
Tabel 4. 12. Hasil Uji t.....	59
Tabel 4. 13. Hasil Uji F	61
Tabel 4. 14. Hasil Uji Koefisien Determinasi	62
Tabel 5. 1. Hasil Uji Analisis Statistik Deskriptif.....	71
Tabel 5. 2. Hasil Uji Validitas.....	72
Tabel 5. 3. Hasil Uji Reabilitas	73
Tabel 5. 4. Hasil Uji Multikolonieritas	73
Tabel 5. 5. Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov	75
Tabel 5. 6. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	76
Tabel 5. 7. Hasil Uji t.....	76
Tabel 5. 8. Hasil Uji F	77
Tabel 5. 9. Hasil Uji Koefisien Determinasi (Adjusted - R Square).....	78

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka berpikir.....	29
Gambar 4 1. Hasil Uji Heteroskedastisitas	55
Gambar 4 2. Normal Histogram Standardized Residual.....	56
Gambar 4 3. Normal Probability Plot Standardized Residual	56
Gambar 5. 1. Hasil Uji Heteroskedastisitas	74
Gambar 5. 2. Normal Histogram Standardized Residual	74
Gambar 5. 3. Normal Probability Plot Standardized Residual	75



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 - Data Responden	83
Lampiran 2 - Data Lapangan.....	86
Lampiran 3 - Hasil SPSS	100
Lampiran 4 - Dokumentasi	124
Lampiran 5 - Biodata Penulis.....	125
Lampiran 6 - Sertifikat Conference.....	126
Lampiran 7 - Berita Acara Bimbingan Skripsi	127
Lampiran 8 - Hasil Plagiarisme	128

