



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, SANKSI
PERPAJAKAN, SOSIALISASI PERPAJAKAN, DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN
WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR**

(Studi Empiris Pada Wajib Pajak Kendaraan Bermotor yang Terdaftar
di SAMSAT Cikokol Kota Tangerang)

SKRIPSI



Diajukan guna Memenuhi Persyaratan Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)

Henny Yunitasari
13130210039

PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA
TANGERANG
2017

HALAMAN PENGESAHAN

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, SANKSI
PERPAJAKAN, SOSIALISASI PERPAJAKAN, DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB
PAJAK KENDARAAN BERMOTOR**

**(Studi Empiris Pada Wajib Pajak Kendaraan Bermotor yang Terdaftar di
SAMSAT Cikokol Kota Tangerang)**

Oleh:

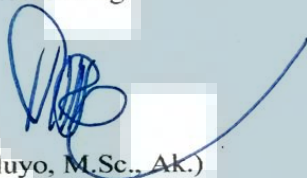
Henny Yunitasari

13130210039

telah diujikan pada 26 Juli 2017

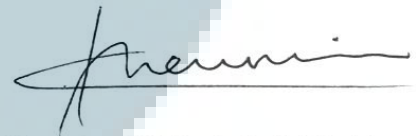
dan dinyatakan **lulus** dengan susunan penguji sebagai berikut:

Ketua Sidang



(Dr. Waluyo, M.Sc., Ak.)

Penguji



(Chermian Eforis, S.E., M.B.A.)

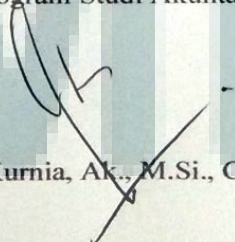
Dosen Pembimbing



(Elisa Tjhoa, S.E., M.M., C.I.A.)

Disahkan Oleh

Ketua Program Studi Akuntansi



(Dra. Ratnawati Kurnia, Ak., M.Si., C.P.A., C.A.)

Lembar Pernyataan Tidak Melakukan Plagiat dalam Penyusunan Skripsi

Dengan ini saya:

Nama : Henny Yunitasari
NIM : 13130210039
Program Studi : Akuntansi

Menyatakan bahwa tugas akhir ini merupakan hasil kerja saya sendiri dan bukan plagiat dari karya ilmiah yang ditulis oleh orang lain atau lembaga lain. Semua kutipan karya ilmiah orang lain atau lembaga lain yang dirujuk dalam tugas akhir ini telah saya sebutkan sumber kutipannya serta saya cantumkan di Daftar Pustaka.

Jika di kemudian hari terbukti ditemukan kecurangan/penyimpangan baik dalam penyusunan tugas akhir ini, saya bersedia menerima konsekuensi dinyatakan **tidak lulus** untuk mata kuliah tugas akhir yang telah saya tempuh.


Tangerang, 07 Agustus 2017



Henny Yunitasari



HALAMAN PERSEMBAHAN



Optimism is the faith that leads to achievement. Nothing can be done without hope and confidence - Helen Keller



Thank you for your blessings and
love,

Ma - Pa - Dek

ABSTRAK

Dalam kontribusinya, pajak daerah menyumbang hampir setengah dari pendapatan asli suatu daerah. Salah satu komponen pajak daerah yang cukup berperan besar adalah Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mendapatkan bukti empiris mengenai pengaruh kesadaran Wajib Pajak, sanksi perpajakan, sosialisasi perpajakan, dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Bersama SAMSAT Cikokol Kota Tangerang.

Objek pada penelitian ini adalah Wajib Pajak Kendaraan Bermotor yang terdaftar di Kantor Bersama SAMSAT Cikokol Kota Tangerang. Metode dalam penelitian ini adalah *causal study*, yaitu sebuah studi dimana peneliti ingin menggambarkan penyebab dari satu atau lebih masalah serta akibat yang ditimbulkan. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 120 responden dengan metode penentuan sampel adalah metode *accidental sampling*. Teknik yang digunakan dalam mengumpulkan data primer ini adalah dengan menggunakan *personally administered questionnaires*, dimana kuesioner disampaikan secara langsung kepada responden. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan regresi liner berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) kesadaran Wajib Pajak secara berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor, (2) sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor, (3) sosialisasi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor, (4) kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor, (5) kesadaran Wajib Pajak, sanksi perpajakan, sosialisasi perpajakan, dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di SAMSAT Cikokol Kota Tangerang.

Kata kunci: kepatuhan Wajib Pajak, kesadaran Wajib Pajak, sanksi perpajakan, sosialisasi perpajakan, kualitas pelayanan, pajak daerah, dan Pajak Kendaraan Bermotor

ABSTRACT

In its contribution, local taxes contribute for almost half of the original revenue of a region. One of the components of local taxes which is quite influential is Vehicle Tax. The purpose of this research is to provide empirical evidence about the effect of taxpayer awareness, taxation sanctions, tax socialization, and service quality towards Vehicle Taxpayer's compliance in SAMSAT Cikokol Tangerang City.

The object of this research is Vehicle Taxpayer who registered in SAMSAT Cikokol Tangerang City. The method used in this research is causal study, which is a study where the researcher want to describe the cause of one or more problems and its consequences. The data used in this research is primary data. The number of samples for this research are 120 respondents with the method of determining the sample using accidental sampling method. The technique used for collecting primary data is by using personally administered questionnaires, where the questionnaires are delivered directly to the respondents. Data analysis techniques in this research is using multiple linear regression.

The result of the research shows that (1) the awareness of Taxpayer has significant effect to compliance of Vehicle Taxpayer, (2) tax penalties have significant effect to compliance of Vehicle Taxpayer, (3) tax socialization has significant effect but the coefficient value is negative to compliance of Vehicle Taxpayer, (4) service quality has significant effect to compliance of Vehicle Taxpayer, (5) the awareness of Taxpayer, tax penalties, tax socialization, and service quality simultaneously has significant effect to compliance of Vehicle Taxpayer in SAMSAT Cikokol Tangerang City.

Keywords: Taxpayer's compliance, Taxpayer's awareness, taxation penalties, tax dissemination, service quality, local taxes and Vehicle Tax

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan kasih-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul **“Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor”** dengan baik dan tepat waktu. Penyusunan tugas akhir ini dilakukan sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Universitas Multimedia Nusantara. Dalam penyusunan tugas akhir ini, tentunya tidak terlepas dari bimbingan, arahan, dan dukungan yang diberikan oleh berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah Subhannahu Wa ta’la atas limpahan berkat dan kasih-Nya yang tiada hentinya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan kerja magang ini dengan baik.
2. Orang tua dan keluarga yang selalu memberikan doa, dukungan, dan semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan magang ini dengan baik.
3. Ibu Elisa Tjhoa, S.E., M.M., C.I.A. selaku Dosen Pembimbing yang selalu memberikan arahan, masukan, nasihat, dan dukungan dalam memberikan bimbingan kepada penulis untuk menyelesaikan tugas akhir ini dengan sabar.
4. Ibu Dra. Ratnawati Kurnia, Ak., M.Si., C.P.A., C.A. selaku Ketua Program Studi Akuntansi Universitas Multimedia Nusantara yang telah memberikan arahan dan motivasi selama penyusunan tugas akhir ini.

5. Ibu Maria Stefani Osesoga, S.E., MBA. selaku pembimbing akademik yang selalu memberikan arahan dan motivasi selama penyusunan tugas akhir ini.
6. Seluruh Dosen Akuntansi Universitas Multimedia Nusantara yang telah memberikan ilmu, bantuan, dukungan, dan semangat sehingga penulis mendapatkan pencerahan dalam penyusunan tugas akhir ini.
7. Para staf dan petugas SAMSAT Cikokol Kota Tangerang yang telah turut membantu penulis dalam melakukan penelitian untuk tugas akhir ini.
8. Orang-orang terdekat baik di UMN maupun di luar UMN yaitu Lucky Hernandez Gunawan, Agnes Debora, Davin Valerian, Taoruna Muliadi, Jesisca Ariani Hutagaol, Albert Agustian Louis, Cynthia Martinda, Abel Wibisono, Ivan Arno, Deddy Kristianto, Kesera Teja Soemantri, Libby Angelia, dan Arthur Bachtiar Gunawan, yang selalu memberikan dukungan kepada penulis.
9. Teman-teman seperjuangan dan sepembimbing penulis yaitu Felicia Lavinia Halim, Tanny Carrol, dan Antonia Dewanti.
10. Seluruh teman-teman di program studi Akuntansi angkatan 2013 yang telah memberikan dukungan selama di UMN.

Penulis berharap tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi pembaca meskipun masih memiliki banyak keterbatasan dan kekurangan di dalamnya. Oleh karena itu, penulis akan dengan senang hati untuk menerima saran dan kritikan yang sifatnya membangun bagi penulis.

Akhir kata, penulis berharap semoga Tuhan Yang Maha Esa memberikan berkat dan karunia-Nya kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam penyusunan tugas akhir ini.

Tangerang, 07 Agustus 2017



Henny Yunitasari



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	
LEMBAR PENGESAHAN	
HALAMAN PERSEMBAHAN	
ABSTRAK.....	i
<i>ABSTRACT</i>	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Batasan Masalah.....	17
1.3. Rumusan Masalah	17
1.4. Tujuan Penelitian	18
1.5. Manfaat Penelitian	19
1.6. Sistematika Penulisan	20
BAB II TELAAH LITERATUR.....	22
2.1 Definisi Perpajakan	22
2.2 Fungsi Pajak.....	24
2.3 Hukum Pajak.....	25

2.4	Pengelompokan Pajak	27
2.5	Tata Cara Pemungutan Pajak	28
2.6	Tarif Pajak	31
2.7	Pajak Daerah	33
2.8	Pajak Kendaraan Bermotor	35
2.9	Kepatuhan Wajib Pajak	39
2.10	Kesadaran Wajib Pajak	43
2.11	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	45
2.12	Sanksi Perpajakan	47
2.13	Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	50
2.14	Sosialisasi Perpajakan	51
2.15	Pengaruh Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	55
2.16	Kualitas Pelayanan	56
2.17	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	60
2.18	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	62
2.19	Model Penelitian	63
BAB III METODE PENELITIAN.....		64
3.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	64
3.2	Jenis Penelitian.....	64
3.3	Variabel Penelitian	64

3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	70
3.5	Teknik Pengambilan Sampel.....	70
3.6	Teknik Analisis Data.....	71
3.6.1	Statistik Dekskriptif	71
3.6.2	Uji Kualitas Data.....	71
3.6.3	Uji Asumsi Klasik.....	73
3.6.4	Uji Hipotesis	74
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....		78
4.1	Statistik Deskriptif Responden.....	78
4.2	Statistik Deskriptif	83
4.3	Uji Validitas	86
4.4	Uji Reliabilitas	87
4.5	Uji Normalitas.....	88
4.6	Uji Asumsi Klasik.....	89
4.6.1	Uji Multikolonieritas	89
4.6.2	Uji Heteroskedastisitas	90
4.7	Uji Hipotesis	92
4.7.1	Uji Koefisien Determinasi.....	92
4.7.2	Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F).....	93
4.7.3	Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik t).....	95
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....		101
5.1	Simpulan	101
5.2	Keterbatasan.....	102
5.3	Saran.....	103
DAFTAR PUSTAKA		105



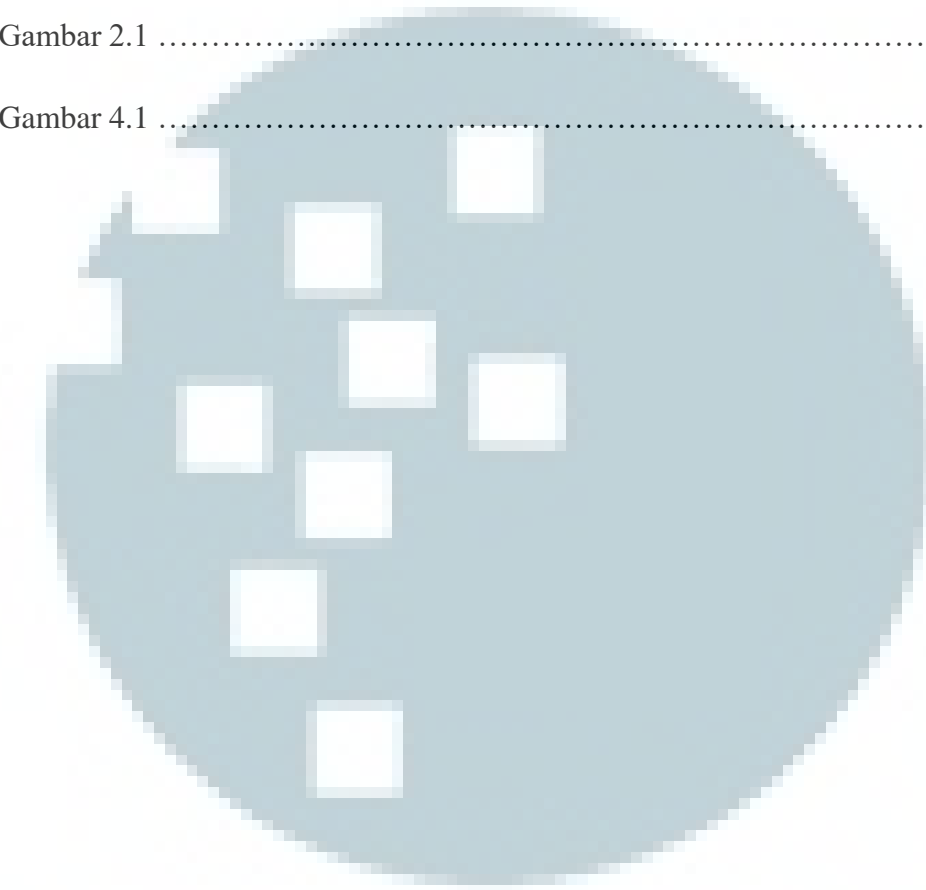
DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Peran Pajak Daerah Terhadap Penerimaan Asli Daerah Provinsi Banten (dalam Jutaan Rupiah).....	1
Tabel 1.2 Jumlah Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Pajak Daerah Provinsi Banten Tahun 2012-2016 (dalam Juta Rupiah)	3
Tabel 1.3 Data Perkembangan Jumlah Kendaraan Bermotor Menurut Jenisnya Menurut SAMSAT Cikokol Kota Tangerang Tahun 2013-2016 (dalam Unit).....	5
Tabel 1.4 Data Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Tahun 2012-2016 pada SAMSAT Cikokol Kota Tangerang (dalam Rupiah).....	8
Tabel 1.5 Data Jumlah Tunggakan Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Tangerang (dalam Unit).....	8
Tabel 3.1 Interval Nilai Koefisien Korelasi dan Kekuatan Hubungan	75
Tabel 4.1 Sampel Penelitian dan Tingkat Pengembalian Kuesioner	79
Tabel 4.2 Karakteristik Responden	80
Tabel 4.3 Statistik Deskriptif	83
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas.....	86
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas.....	88
Tabel 4.6 Hasil Uji Normalitas	89
Tabel 4.7 Hasil Uji Multikolonieritas	90
Tabel 4.8 Hasil Uji Koefisien Determinasi	92
Tabel 4.9 Hasil Uji Statistik F.....	93
Tabel 4.10 Hasil Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik t).....	95

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.163

Gambar 4.191



UMMN