

**PENGARUH PEMENUHAN KEWAJIBAN PELAYANAN
PUBLIK, KESADARAN WAJIB PAJAK, DAN PEMAHAMAN
MENGENAI SANKSI WAJIB PAJAK TERHADAP TINGKAT
KEPATUHAN PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN
BERMOTOR DI SAMSAT JAKARTA TIMUR.**

SKRIPSI

**OLEH
ANDRI YANTO
1113001181**



**PROGRAM STUDI STRATA- 1 AKUNTANSI
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
JAKARTA
2018**

**PENGARUH PEMENUHAN KEWAJIBAN PELAYANAN
PUBLIK, KESADARAN WAJIB PAJAK, DAN PEMAHAMAN
MENGENAI SANKSI WAJIB PAJAK TERHADAP TINGKAT
KEPATUHAN PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN
BERMOTOR DI SAMSAT JAKARTA TIMUR.**

SKRIPSI

OLEH

ANDRI YANTO

1113001181



**SKRIPSI INI DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI SEBAGIAN
PERSYARATAN SEBAGAI SARJANA EKONOMI**

**PROGRAM STUDI STRATA- 1 AKUNTANSI
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
JAKARTA**

2018

LEMBAR KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul:

Pengaruh Pemenuhan Kewajiban Pelayanan Publik, Kesadaran Wajib Pajak, dan Pemahaman Mengenai Sanksi Wajib Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di SAMSAT Jakarta Timur

Yang disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Ekonomi (SE) pada Program Studi Strata-1 Akuntansi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) – Jakarta, sejauh yang saya ketahui bukan merupakan tiruan, duplikasi ataupun plagiat dari skripsi yang saya sudah publikasikan dan atau pernah dipakai untuk mendapatkan gelar kesarjanaan di lingkungan STEI dan di Perguruan Tinggi lainnya, kecuali bagian yang sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya.

Jakarta 23 Agustus 2018



ANDRI YANTO

NPK 1113001181

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul:

PENGARUH PEMENUHAN KEWAJIBAN PELAYANAN PUBLIK, KESADARAN WAJIB PAJAK, DAN PEMAHAMAN MENGENAI SANKSI WAJIB PAJAK TERHADAP TINGKAT KEPATUHAN PEMBAYARAN PAJAK KENDARAN BERMOTOR DI SAMSAT JAKARTA TIMUR

Dibuat untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Ekonomi (SE) di Program Studi Strata-1 Akuntansi, Prodi Akuntansi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia. Skripsi ini ditulis di bawah bimbingan Kus Tri Andyarini SE, M.Si, CSRS, CSRA dan diketahui oleh Kepala Program Studi Strata-1 Akuntansi serta dinyatakan memenuhi syarat sebagai skripsi di Program Studi Strata-1 Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI), Jakarta.


Jakarta, 13 Agustus 2018

Menyetujui
Pembimbing,



Kus Tri Andyarini SE, M.Si, CSRS, CSRA

Mengetahui
Kepala Prodi S-1 Akuntansi



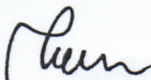
Dr. Lies Zulfiati, Ak., M.Si., CA


HALAMAN PENGESAHAN

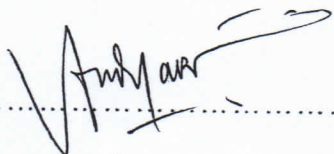
Skripsi dengan judul:

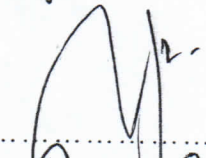
Pengaruh Pemenuhan Kewajiban Pelayanan Publik, Kesadaran Wajib Pajak, dan Pemahaman Mengenai Sanksi Wajib Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di SAMSAT Jakarta Timur

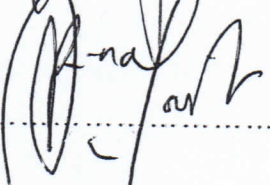
Telah diuji dalam suatu sidang skripsi yang diselenggarakan oleh Prodi S-1 Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia pada tanggal 23 Agustus 2018 dengan nilai B.

1. ; Dr. Lies Zulfiati, Ak., M.Si., CA
(Kepala Prodi S-1 Akuntansi)

2. ; Siti Al Murni, SE, M.Ak
(Sekretaris Prodi S-1 Akuntansi)

3. ; Kus Tri Andyarini SE, M.Si, CSRS, CSRA
(Pembimbing)

4. ; Yusuf Maksudi, SE, M.SC
(Penguji I)

5. ; Erna Lovita, SE, Ak, M.Si, CSRS
(Penguji II)

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr.Wb.

Puji syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan limpahan rahmat, kasih sayang dan karunia-Nya, serta memberikan izin-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang merupakan sebagian persyaratan dalam memperoleh gelar Ekonomi di Program Studi S-1 Akuntansi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI).

Skripsi ini dapat diselesaikan karena adanya bantuan, arahan, bimbingan serta dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini dengan segala ketulusan hati, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih sebesar-besarnya dan hormat kepada:

1. Bapak H. Agustian Burdah, BSBA, MBA, selaku Ketua Yayasan Pendidikan Fatahillah Jakarta.
2. Bapak Drs. Ridwan Maronrong, M.Sc, selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI).
3. Ibu Dr. Lies Zulfiati, Ak., M.Si., CA, selaku Kepala Program Studi S-1 Akuntansi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI).
4. Ibu Kus Tri Andyarini SE, M.Si, CSRS, selaku Pembimbing Skripsi terima kasih atas waktu dan kesabaran yang telah diberikan kepada penulis dalam memberikan bimbingan serta pengarahan yang sangat membantu penulis selama proses penyusunan hingga selesainya pembuatan skripsi ini.

6. Untuk Ayah dan Mama yang selalu memberikan kasih sayang, perhatian, dukungan moril maupun materil serta doa yang tidak pernah putus kepada peneliti.
7. Untuk Allan Darma Saputra yang menjadi penyemangat dalam penulisan skripsi.
8. Untuk Yogi Ramadhan, Dinda Novienti, Dan I Wayan Suprawita yang selalu memberikan semangat, dukungan, motivasi, dan masukan dalam penulisan skripsi.
9. Teman-teman angkatan 2013 genap, terima kasih atas motivasi dan semangat yang kalian berikan, sukses untuk kalian semua.
10. Dan semua pihak yang telah ikut terlibat secara langsung maupun tidak langsung dalam proses pembuatan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun untuk penyempurnaan skripsi ini.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Jakarta 23 Agustus 2018



Andri Yanto

NPK 1113001181

ABSTRAK

Nama : **Andri Yanto**

NPM : **1113001181**

Program Studi : **S1 Akuntansi**

Judul : **Pengaruh Kewajiban Pelayanan Publik, Kesadaran Wajib Pajak, Dan Pemahaman Mengenai Sanksi Wajib Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di SAMSAT Jakarta Timur.**

Penelitian bertujuan untuk menguji apakah pengaruh pelayanan publik, kesadaran wajib pajak, dan pemahaman mengenai sanksi wajib pajak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 8.400 wajib pajak yang terdaftar di kantor SAMSAT Jakarta Timur pada tahun 2017 dengan menggunakan metode *Accidental sampling* yang berjumlah 99 sampel. Teknik analisis yang digunakan analisis regresi berganda dengan SPSS 24. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer.

Selama pengamatan menunjukkan bahwa data penelitian ini berdistribusi normal. Pada hasil Uji Koefisien Determinasi menunjukkan bahwa nilai *adjusted R square* sebesar 0.004 yang artinya besarnya kepatuhan wajib pajak dipengaruhi 4.4% oleh pelayanan publik, kesadaran wajib pajak dan sanksi wajib pajak, sisanya 95.6% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

Kata Kunci : Pelayanan Publik, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Wajib Pajak, Tingkat Kepatuhan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor.

ABSTRACT

Name : **Andri Yanto**

NPM : **1113001181**

Study Program : **SI Akuntansi**

Title : **Legal Entity, Taxpayer Awareness, and Understanding of Taxpayer Sanctions on Compliance Level of Motor Vehicle Tax Payments at SAMSAT East Jakarta.**

The study aims to examine whether the influence of public services, taxpayer awareness, and understanding of taxpayer sanctions affect the level of compliance with motor vehicle tax payments. This research uses a quantitative approach. The population in this research amounted to 8,400 taxpayers registered in East Jakarta SAMSAT office in 2017 using the Accidental sampling method which amounted to 99 samples. The analysis technique used is multiple regression analysis with SPSS 24. The data used in this study is primary data.

During the observation shows that the research data is normally distributed. The results of the Determination Coefficient Test show that the adjusted R square value is 0.004 which means the amount of taxpayer compliance is influenced by 4.4% by public services, taxpayer awareness and taxpayer sanctions, the remaining 95.6% is influenced by other factors not included in this study.

Keywords: *Public Service, Taxpayer Awareness, Taxpayer Sanction, Compliance Level of Motor Vehicle Tax Payment.*

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Perumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA	7
2.1 Review Hasil Penelitian Terdahulu	7
2.2 Landasan Teori	10
2.2.1 Definisi Pajak.....	10
2.2.2 Pajak Daerah	13
2.2.2.1 Jenis Pajak Daerah	14
2.2.3 Pajak Kendaraan Bermotor.....	15
2.2.3.1 Subjek, Objek dan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	16
2.2.3.2 Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor	16

2.2.3.3 Tarif Pajak Kendaraan Bermotor	17
2.2.4 Pelayanan Publik	19
2.2.5 Kesadaran Wajib Pajak	20
2.2.6 Sanksi Perpajakan	21
2.2.7 Kepatuhan Perpajakan	22
2.2.8 SAMSAT	24
2.2.8.1 SAMSAT <i>Drive True</i> dan SAMSAT Keliling.....	24
2.3 Hubungan Antar Variabel Penelitian	24
2.3.1 Pengaruh Pemenuhan Kewajiban Pelayanan Publik terhadap Tingkat Kepatuhan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor.....	24
2.3.2 Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Tingkat Kepatuhan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor	25
2.3.3 Pengaruh Pemahaman Mengenai Sanksi Wajib Pajak terhadap Tingkat Kepatuhan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor	25
2.4 Hipotesis	26
2.5 Kerangka Pemikiran Konseptual	27
BAB III METODE PENELITIAN	28
3.1 Strategi dan Metode Penelitian	28
3.2 Definisi dan Operasional Variabel.....	28
3.2.1 Variabel Operasional Pelayanan Publik (X1).....	28
3.2.2 Variabel Operasional Kesadaran Wajib Pajak (X2)	31
3.2.3 Variabel Operasional Sanksi Wajib Pajak (X3)	31
3.2.4 Variabel Operasional Tingkat Kepatuhan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (Y)	32
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian	32
3.3.1 Populasi Peneliitian	32

3.3.2 Sampel Penelitian	33
3.4 Teknik Pengumpulan Data	33
3.5 Instrumen Pengumpulan Data	34
3.6 Metode Analisis Data	34
3.6.1 Uji Kualitas Data.....	35
3.6.2 Uji Asumsi Klasik.....	35
3.6.3 Uji Hipotesis	36
BAB IV ANALISIS DATA DAN HASIL PENELITIAN	39
4.1 Gambaran Umum Objek/Data Penelitian	39
4.2 Metode Analisis Data	42
4.2.1 Uji Relibilitas.....	42
4.2.2 Uji Validitas.....	43
4.2.3 Uji Asumsi Klasik.....	44
4.2.3.1 Uji Asumsi Klasik Multikolinearitas.....	44
4.2.3.2 Uji Heteroskedastisitas	45
4.2.3.2 Uji Normalitas.....	46
4.3 Uji Hipotesis	46
4.3.1 Analisis Regresi Berganda	46
4.3.2 Uji Koefisien Determinasi.....	48
4.3.3 Uji F Simultan	48
4.3.4 Uji T	49
4.4 Hasil Penelitian	51
4.4.1 Pengaruh Pemenuhan Kewajiban Pelayanan Publik Terhadap Tingkat Kepatuhan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor.....	51
4.4.2 Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor.....	51
4.4.3 Pengaruh Pemahaman Mengenai Sanksi Wajib Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor.....	51

4.4.4 Pengaruh Pemenuhan Kewajiban Pelayanan Publik, Kesadaran Wajib Pajak dan Pemahaman Mengenai Sanksi Wajib Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor	52
BAB V SIMPULAN.....	54
5.1 Simpulan	54
5.2 Saran	55
DAFTAR REFERENSI.....	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Konseptual.....	27
Gambar 4.1 Demografi Responden Terkait Jenis Kelamin.....	39
Gambar 4.2 Demografi Responden Terkait Usia.....	40
Gambar 4.3 Demografi Responden Terkait Pendidikan Terakhir	40
Gambar 4.4 Demografi Responden Terkait Pekerjaan	41
Gambar 4.5 Scatterplot Dependent Variable: Y.....	45

DAFTAR TABEL

TABEL 3.1 Bobot Nilai Jawaban Responden.....	34
TABEL 4.1 <i>Reliability Statistics</i>	43
TABEL 4.2 Uji Validitas	43
TABEL 4.3 <i>Collinearity Statistics</i>	44
TABEL 4.4 <i>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</i>	46
TABEL 4.5 <i>Unstandardized Coefficients</i>	47
TABEL 4.6 Nilai <i>Adjusted R Square</i>	48
TABEL 4.7 ANOVA ^a	49
TABEL 4.8 Uji T.....	50

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Tabel Uji Validitas.....	59
Lampiran 2 Lembar Kuesioner	60
Lampiran 3 Surat Pernyataan	67
Lampiran 4 Bio Data Peneliti.....	68