



**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, KUALITAS PELAYANAN
PAJAK, TINGKAT PENDAPATAN, PENGETAHUAN PERPAJAKAN
DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
PENGENDARA MOTOR DAN MOBIL DI ERA *PANDEMI* PADA
SAMSAT SURABAYA SELATAN**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi persyaratan penyelesaian program S-1
Bidang Ilmu Akuntansi Fakultas Ekonomi
Universitas Widya Kartika

Oleh

Vedelia Brenda Harianto
NRP. 112.18.027

PEMBIMBING

Revi Arfamaini, SE, MA.
NIP. 112/06.88/01.14.061

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS WIDYA KARTIKA**

SURABAYA 2022

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kepada Tuhan yang maha Esa atas kasih dan penyertaan-Nya, sehingga penulis yang berjudul “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, Tingkat Pendapatan, Pengetahuan Perpajakan, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pengendara Motor dan Mobil Di Era *Pandemi* Pada Samsat Surabaya Selatan”.

Dalam penyusunan hingga terselesaikannya Skripsi ini peneliti mendapat banyak bimbingan dan pengarahan dari berbagai pihak, oleh karena itu peneliti mengucapkan banyak terimakasih kepada :

1. Dr.Filipus Priyo Suprobo, S.T., M.T. Rektor Universitas Widya Kartika yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti untuk menempuh pendidikan di Universitas Widya Kartika.
2. Yulius Hari, S.Kom, MBA., M.Kom Wakil Rektor 1 Bidang Akademik Universitas Widya Kartika yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti untuk menempuh pendidikan di Universitas Widya Kartika
3. Arief Budiman B.S., M.M., Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Widya Kartika yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti untuk menempuh pendidikan di Universitas Widya Kartika
4. Dr. Melvie Paramitha, S.E., M.Si., Kepala Prodi Akuntansi Universitas Widya Kartika serta sebagai selaku sekretaris/anggota dosen penguji yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran dalam memberikan pendapat dan masukan saat pengujian skripsi ini.
5. Revi Arfamaini, S.E., M.A. Selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing, mengajar, dan membantu penulis dalam penyusunan Skripsi ini.
6. Yulia Setyarini, S.E., M.A selaku ketua dosen penguji yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran dalam memberikan pendapat dan masukan saat pengujian skripsi ini.

7. Segenap dosen dan staff di Program Studi Akuntansi di Universitas Widya Kartika yang pernah meluangkan waktunya untuk mengajar, membimbing dan mengarahkan selama kuliah di Universitas Widya Kartika.
8. Kantor SAMSAT Surabaya Selatan dan Para Responden Terhormat yang telah banyak membantu dalam pelaksanaan skripsi ini.
9. Keluarga, dan teman-teman yang telah banyak mendukung dalam memberikan semangat, doa dan motivasi bagi peneliti dalam proses menyelesaikan skripsi ini.
10. Pihak-pihak lain yang telah memberikan secara langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan skripsi ini yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Peneliti menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, peneliti memohon maaf atas kekurangan dalam penulisan skripsi ini dan penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang bersifat membangun dari pembaca agar dapat menunjang pengembangan dan perbaikan peneliti selanjutnya.

UWIKKA

Surabaya, Februari 2022

Vedelia Brenda Harianto

ABSTRAK

Vedelia Brenda Harianto

Skripsi

Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, Tingkat Pendapatan, Pengetahuan Perpajakan dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pengendara Motor dan Mobil di Era *Pandemi* Pada Samsat Surabaya Selatan

Seiring dengan merebaknya Covid-19 ke seluruh dunia, segala aspek kehidupan yang telah biasa kita jalani, dipaksa untuk mengalami perubahan. Oleh karena itu pemerintah termasuk diantaranya sektor perpajakan, jika ditarik perspektif kepatuhan perpajakan sendiri. Salah satu pajak yang merupakan penyumbang terbesar dalam penerimaan pajak daerah adalah Pajak Kendaraan Bermotor. Pajak Kendaraan bermotor merupakan salah satu penerimaan pajak yang mempengaruhi tingginya pendapatan daerah.

Tujuan penelitian untuk menguji secara empiris pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan pajak, tingkat pendapatan, pengetahuan perpajakan, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pengendara motor dan mobil di era *pandemi* pada Samsat Surabaya Selatan.

Metode penelitian kuantitatif dan eksplanatif, menggunakan nonprobability sampling dengan klasifikasi accidental sampling untuk menguji apakah kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan pajak, tingkat pendapatan, pengetahuan perpajakan, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pengendara motor dan mobil di era *pandemi* pada Samsat Surabaya Selatan, serta melakukan pengujian apakah hipotesis yang telah ditentukan diterima atau ditolak. Pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan jumlah sampel sebanyak 100 wajib pajak. Analisis data dilakukan dengan regresi linier berganda.

Kesimpulan berdasarkan hasil analisis variabel kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan pajak, tingkat pendapatan, pengetahuan perpajakan berpengaruh tidak signifikan namun positif, sedangkan variabel sanksi pajak berpengaruh signifikan dan positif dalam membayar pajak kendaraan motor dan mobil di Samsat Surabaya Selatan.

Kata Kunci : Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, Tingkat Pendapatan, Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Pajak, dan Kepatuhan Wajib Pajak Pengendara Motor dan Mobil di Era *Pandemi* pada Samsat Surabaya Selatan.

iii
ABSTRACT

Vedelia Brenda Harianto

Thesis

The Influence of Taxpayer Awareness, Quality of Tax Service, Income Level, Tax Knowledge and Tax Sanctions on Taxpayer Compliance of Motorcycle and Car Drivers in the Pandemic Era at South Surabaya Samsat

Along with the spread of Covid-19 throughout the world, all aspects of life that we are used to living, are forced to undergo changes. Therefore, the government includes the taxation sector, if it is drawn from the perspective of tax compliance itself. One of the taxes that is the biggest contributor to local tax revenues is the Motor Vehicle Tax. Motor vehicle tax is one of the tax revenues that affects the high regional income.

The purpose of the study was to empirically examine the effect of taxpayer awareness, tax service quality, income level, tax knowledge, and tax sanctions on taxpayer compliance with motorbikes and cars in the pandemic era at the South Surabaya Samsat.

Quantitative and explanative research methods, using non-propability sampling with accidental sampling classification to test whether taxpayer awareness, tax service quality, income level, tax knowledge, and tax sanctions on taxpayer compliance with motorbikes and cars in the pandemic era at the South Surabaya Samsat, and to test whether the predetermined hypothesis is accepted or rejected. Collecting data using a questionnaire with a sample of 100 taxpayers. Data analysis was performed with multiple linear regression.

The conclusion is based on the results of the analysis of the taxpayer awareness variable, the quality of tax services, income level, taxation knowledge not significant but positive, while the tax sanctions variable has a significant and positive effect on paying motorcycle and car taxes in South Surabaya Samsat.

Keywords: Taxpayer Awareness, Tax Service Quality, Income Level, Tax Knowledge, Tax Sanctions, and Taxpayer Compliance of Motorcycle and Car Drivers in the Pandemic Era at the South Surabaya Samsat.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
LEMBAR ORISINALITAS	ii
BERITA ACARA	iii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Definisi dan Judul	1
1.2 Latar Belakang Masalah	2
1.3 Rumusan Masalah.....	6
1.4 Tujuan Penelitian	6
1.5 Manfaat Penelitian.....	7
1.6 Manfaat Penelitian Selain Bagi Peneliti Sendiri.....	8
1.7 Lingkup Penelitian	8
1.8 Sistematika Penulisan	8
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	10
2.2 Landasan Teori.....	16
2.2.1 Teori Atribusi.....	16
2.2.2 Definisi Kesadaran Wajib Pajak	17
2.2.3 Definisi Tingkat Pendapatan Wajib Pajak	18
2.2.4 Definisi Pengetahuan Perpajakan	19

2.2.5	Definisi Pandemi	19
2.2.6	Definisi Pajak	19
2.2.7	Kualitas Pelayanan Pajak	20
2.2.8	Definisi Perikatan	21
2.2.9	Definisi Hukum Perjanjian	23
2.2.10	Definisi Kepatuhan Wajib Pajak	24
2.2.11	Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia	24
2.2.12	Definisi Sanksi Pajak	25
2.2.13	Pajak Kendaraan Bermotor	26
2.3	Hubungan Antara Variabel Independen dan Dependen	26
2.3.1	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pengendara Motor	27
2.3.2	Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Daerah Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pengendara Motor	27
2.3.3	Pengaruh Tingkat Pendapatan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pengendara Motor.....	28
2.3.4	Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pengendara Motor	28
2.3.5	Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pengendara Motor.....	29
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN.....		29
3.1	Pendekatan Penelitian.....	29
3.2	Identifikasi Variabel	30
3.3	Definisi Operasional Variabel	30
3.4	Variabel Dependen (Terikat).....	31
3.5	Kerangka Konseptual	34
3.6	Jenis dan Sumber Data	35
3.6.1	Jenis Data	35
3.6.2	Sumber Data.....	35
3.7	Populasi dan Sampel	35
3.7.1	Populasi	35
3.7.2	Sampel.....	35
3.8	Metode Pengumpulan Data	36
3.9	Skala Pengukuran	37

3.10 Teknik Analisa Data	37
3.10.1 Uji Keabsahan Data	38
3.10.2 Uji Asumsi Klasik	36
3.10.3 Uji Hipotesis	41
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN	41
4.1 Gambaran Umum.....	42
4.1.1 Karakteristik Responden.....	42
4.2 Hasil Uji Analisis Deskriptif Statistik.....	45
4.3 Pengujian Validitas dan Reliabilitas	49
4.3.1 Uji Validitas	49
4.3.2. Uji Reliabilitas	51
4.4 Hasil Uji Asumsi Klasik	53
4.4.1. Uji Normalitas Residual.....	53
4.4.2 Uji Multikolinearitas	55
4.4.3 Uji Heteroskedastisitas.....	57
4.5 Uji Hipotesis	59
4.5.1 Analisis Regresi Linier Berganda	59
4.5.2 Uji Parsial (Uji t).....	61
4.5.3 Uji Koefisien Determinasi (R ²)	63
4.6 Pembahasan Hasil Penelitian	64
4.6.1 Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pengendara Motor dan Mobil di <i>Era Pandemi</i> Pada Samsat Surabaya Selatan..	64
4.6.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pengendara Motor dan Mobil di <i>Era Pandemi</i> Pada Samsat Surabaya Selatan..	65
4.6.3 Pengaruh Tingkat Pendapatan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Motor dan Mobil di <i>Era Pandemi</i> Pada Samsat Surabaya Selatan	66
4.6.4 Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pengendara Motor dan Mobil di <i>Era Pandemi</i> Pada Samsat Surabaya Selatan..	67
4.6.5 Pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Motor dan Mobil di <i>Era Pandemi</i> Pada Samsat Surabaya Selatan	67
BAB 5 KESIMPULAN DAN PEMBAHASAN	69
5.1 Kesimpulan	69
5.2 Saran	69
DAFTAR PUSTAKA	71

LAMPIRAN
69
DAFTAR RIWAYAT HIDUP
71



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Perbedaan dan Persamaan Penelitian.....	13
Tabel 3.8 Pengukuran Skala Likert.....	39
Tabel 4.1 Hasil Analisis Statistik Deskriptif.....	48
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas.....	49
Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas.....	50
Tabel 4.5 Nilai Korelasi pada Setiap Indikator.....	52
Tabel 4.8 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov.....	54
Tabel 4.9 Hasil Uji Multikolonieritas.....	55
Tabel 4.12 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	56
Tabel 4.16 Hasil Uji Parsial (Uji t).....	59
Tabel 4.17 Hasil Uji Koefisien Detreminasi (R^2).....	60



DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.4 Kerangka Konseptual.....	36
Gambar 4.6 Normalitas Histogram Standardized Residual.....	53
Gambar 4.7 Normal Probabbility Plot Standardized Residual.....	54
Gambar 4.13 Regression Studentized Residual.....	57

