

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK,
SANKSI PAJAK DAN KUALITAS
PELAYANAN PAJAK
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
DALAM MEMBAYAR PAJAK KENDARAAN
BERMOTOR DI KABUPATEN DEMAK**



TUGAS AKHIR/SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Diploma IV
(Sarjana Terapan) pada Program Diploma IV (Sarjana Terapan) Sekolah
Vokasi Universitas Diponegoro

Disusun Oleh :

Sherina Hermastuti Prabaningrum
40011419650321

**PROGRAM DIPLOMA IV (SARJANA TERAPAN)
AKUNTANSI PERPAJAKAN
DEPARTEMEN BISNIS DAN KEUANGAN
SEKOLAH VOKASI
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
2023**

PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama Penyusun : Sherina Hermastuti Prabaningrum
Nomor Induk Mahasiswa : 40011419650321
Fakultas : Sekolah Vokasi
Program Studi : Akuntansi Perpajakan
Judul Skripsi : **Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, dan Kualitas Pelayanan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Demak**

Semarang, 23 September 2023
Dosen Pembimbing



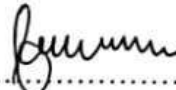
Wahyu Meiranto, S.E., M.Si., Akt.
NIP. 197605222003121001

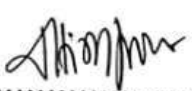
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN

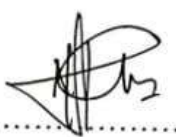
Nama Penyusun : Sherina Hermastuti Prabaningrum
Nomor Induk Mahasiswa : 40011419650321
Fakultas : Sekolah Vokasi
Program Studi : Akuntansi Perpajakan
Judul Skripsi : Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, dan Kualitas Pelayanan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Demak

Telah dinyatakan lulus ujian pada tanggal 27 September 2023

Tim Penguji

1. Wahyu Meiranto, S.E., M.Si., Akt. ()

2. Dian Kusuma Wardhani, S.A., M.A. ()

3. Naila Hanum, S.E., M.Acc. ()

PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR/SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya Sherina Hermastuti Prabaningrum, menyatakan bahwa tugas akhir/skripsi dengan judul: **“Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, dan Kualitas Pelayanan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Demak”** yang disusun untuk melengkapi persyaratan menjadi Sarjana Terapan pada Program Diploma IV (S1 Terapan) Akuntansi Perpajakan Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro adalah hasil tulisan saya sendiri.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam tugas akhir/skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan/atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan penulis aslinya.

Apabila saya melakukan tindakan yang bertentangan dengan hal tersebut di atas, baik disengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik tugas akhir/skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan oleh universitas batal saya terima.

Semarang, 23 September 2023



Sherina Hermastuti Prabaningrum

40011419650321

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Studi kasus penelitian ini pada wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Demak. Kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor adalah sebuah perilaku yang dilakukan oleh wajib pajak kendaraan bermotor dan menjadi sebuah kebiasaan untuk bersikap disiplin, bertanggung jawab, menjalankan kewajibannya dan tidak melakukan pelanggaran. Kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dapat dilihat dari tingkat kedisiplinan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Variabel independen dalam penelitian ini terdiri dari kesadaran wajib pajak, sanksi pajak dan kualitas pelayanan pajak, sedangkan variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak. Pada penelitian ini menggunakan Theory of Planned Behavior yang dikemukakan oleh Azjen pada 1991 untuk mengetahui intensi wajib pajak dalam berperilaku. Teknik penentuan sampel pada penelitian ini adalah dengan metode slovin yang akhirnya didapat kanhasil 100 responden yang dijadikan sampel. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survey, yaitu menyebar kuesioner dalam bentuk google form kepada wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Demak yang kemudian menghasilkan data primer yang kemudian diolah menggunakan analisis regresi linear berganda menggunakan SPSS 26.

Hasil dari penelitian menunjukan bahwa pada variabel Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor, sedangkan pada variabel Sanksi Pajak tidak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepatuhan WajibPajak Kendaraan Bermotor.

Kata Kunci : kesadaran; Sanksi; Kualiatas; Kepatuhan; Pajak; Kendaraan.

ABSTRACT

This research aims to analyze the factors that influence motor vehicle tax compliance. This research case study is on motor vehicle taxpayers in Demak Regency. Motor vehicle taxpayer compliance is a behavior carried out by motor vehicle taxpayers and becomes a habit of being disciplined, responsible, carrying out their obligations and not committing violations. Taxpayer compliance with registered vehicles can be seen from the level of taxpayer discipline in paying motor vehicle tax.

The independent variables in this research consist of taxpayer awareness, tax sanctions and the quality of tax services, while the dependent variable in this research is taxpayer compliance. This research uses the Theory of Planned Behavior proposed by Azjen in 1991 to determine taxpayers' behavioral intentions. The sampling technique in this research was the Slovin method which ultimately resulted in 100 respondents being sampled. This research uses a quantitative approach with a survey method, namely distributing questionnaires in the form of a Google form to motor vehicle taxpayers in Demak Regency which then produces primary data which is then processed using multiple linear regression analysis using SPSS 26.

The research results show that the Taxpayer Awareness and Tax Service Quality variables have a positive and significant effect on Motor Vehicle Taxpayer Compliance, meanwhile, the Tax Sanctions variable does not have a positive and significant effect on Motor Vehicle Taxpayer Compliance.

Keywords: Awareness; Sanctions; Quality; Obedience; Tax; Vehicle.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur selalu dipanjatkan kepada Allah SWT atas berkat, rahmat, dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir/skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, dan Kualitas Pelayanan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Demak)”**. Tugas akhir/skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Akuntansi Perpajakan Diploma IV (Sarjana Terapan) Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro Semarang. Dalam penulisan tugas akhir/skripsi ini, tak lepas dari bimbingan, arahan dan bantuan dari berbagai pihak sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir/skripsi dengan tepat waktu.

Dalam kesempatan ini, penghargaan dan ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada :

1. Prof. Dr. Yos Johan Utama, S.H., M.Hum selaku Rektor Universitas Diponegoro Semarang.
2. Prof. Dr. Ir. Budiyo, M.Si. selaku Dekan Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro Semarang.
3. Drs. Dul Muid, M.Si., Akt. selaku Ketua Program Studi Diploma IV Akuntansi Perpajakan Fakultas Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro Semarang.
4. Wahyu Meiranto, S.E., M.Si., Akt. selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu guna memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penyusunan tugas akhir/skripsi.

5. Dr. Shiddiq Nur Rahardjo, S.E., M.Si., Akt selaku Dosen Wali yang senantiasa memberikan nasihat dan arahan yang baik untuk penulisan tugas akhir/skripsi.
6. Segenap Dosen Program Studi Akuntansi Perpajakan yang telah memberikan ilmunya kepada penulis.
7. Sebagai ungkapan terimakasih yang teramat dalam, tugas akhir ini penulis persembahkan kepada Orang tua tercinta, Ayahanda Sucipto S.Pd., M.Pd dan Ibunda Zaharina Suhartini S.Pd yang menjadi penyemangat penulis dan sebagai sandaran terkuat atas kerasnya dunia dengan selalu memberikan dorongan dan doa yang tiada hentinya kepada penulis. Alhamdulillah penulis mampu menyelesaikan tugas akhir ini berkat segala doa, dukungan, motivasi dan ridha tentunya yang diberikan kepada penulis dengan cinta dan kasih yang tulus.
8. Wisnu Murti Prabandaru dan Alfathunissa Putri Prabaningtyas, adik-adik dari penulis yang senantiasa memberikan support dan menjadi penyemangat penulis serta selalu membuat penulis merasa menjadi seorang kakak yang hebat yang selalu kalian banggakan.
9. Sherina Hermastuti Prabaningrum, terimakasih sudah dengan hebat berjuang menyelesaikan tugas akhir ini. Terimakasih untuk tidak pernah menyerah dan senantiasa selalu berusaha untuk menyelesaikan tugas akhir ini. Terimakasih telah selalu berusaha untuk memberikan yang terbaik dalam semua hal yang kamu kerjakan. Dengan doa dan tangis

yang mengiringi akhirnya tugas akhir ini dapat terselesaikan pada waktu yang tepat.

Penulis sadar akan ketidaksempurnaan dalam skripsi ini, oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan. Semoga tugas akhir/skripsi ini dapat bermanfaat dan menambah pengetahuan bagi para pembaca.

Semarang, 22 September 2023
Penulis,

Sherina Hermastuti Prabaningrum
NIM. 40011419650321

MOTTO

*“ Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya ”
(Q.S Al-baqarah, 2:286)*

*“ Maka sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan. Sesungguhnya
bersama kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai
(dari suatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan lainnya) ”
(Q.S Al-Insyirah, 94:5-7)*

PERSEMBAHAN

“Tiada lembar paling indah dalam laporan tugas akhir ini kecuali lembar
persembahan, dengan segenap hati yang terdalam, tugas akhir ini saya
persembahkan kepada orangtua tercinta dan adik-adik yang saya sayangi yang
telah memberikan dukungan, doa dan ridha tentunya sehingga saya dapat
menyelesaikan tugas akhir ini tepat waktu”

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN SKRIPSI	i
PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR/SKRIPSI	ii
<i>ABSTRACT</i>	v
KATA PENGANTAR	vi
MOTTO	ix
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I	2
PENDAHULUAN	2
1.1 Latar Belakang	2
1.2 Rumusan Masalah	13
1.3 Tujuan Penelitian	13
1.4 Manfaat Penelitian	14
1.5 Sistematika Penulisan	14
BAB II	16
KAJIAN PUSTAKA	16
2.1 Landasan Teori dan Penelitian Terdahulu	16
2.1.1 Teori Perilaku Terencana (<i>Theory of Planned Behavior</i>)	16

2.1.2	Pajak.....	20
2.1.3	Pajak Kendaraan Bermotor	22
2.1.4	Kepatuhan Pajak	23
2.1.5	Kesadaran Pajak	24
2.1.6	Sanksi Pajak	25
2.1.6.	Kualitas Pelayanan Pajak	26
2.2	Tinjauan Penelitian Terdahulu	27
2.3	Kerangka Pemikiran	37
2.4	Pengembangan Hipotesis.....	37
2.4.1.	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	37
2.4.2.	Pengaruh Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	38
2.4.3	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	39
BAB III		41
METODE PENELITIAN		41
3.1.	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel.....	41
3.1.1.	Variabel Dependen (Y)	41
3.1.2.	Variabel Independen	42
3.2	Populasi dan Sampel.....	44
3.2.1.	Populasi	44
3.2.2	Sampel.....	45

3.3. Jenis dan Sumber Data	46
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	46
3.5 Metode Analisis Data	47
3.5.1 Uji Instrumen.....	47
3.5.2 Uji Asumsi Klasik.....	48
3.5.3 Uji Hipotesis	50
BAB IV	53
HASIL DAN PEMBAHASAN	53
4.1 Deskripsi Objek Penelitian	53
4.2 Hasil Analisis	56
4.2.1 Statistik Deskriptif.....	56
4.2.2 Uji Validitas.....	59
4.2.3 Uji Reliabilitas	60
4.2.4 Uji Normalitas	61
Tabel 4.9	62
4.2.5 Uji Multikolineritas.....	62
4.2.6 Uji Heteroskedastisitas.....	63
4.3 Pengujian Hipotesis.....	64
4.3.1 Uji Koefisien Determinasi.....	65
4.3.2 Uji Simultan (F-test)	65

4.3.3 Uji Signifikan Parsial (T-test).....	66
4.4 Pembahasan	68
4.4.1 Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	68
4.4.2 Pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	69
4.4.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	70
BAB V	72
PENUTUP.....	72
5.1 Kesimpulan	72
5.2 Keterbatasan.....	74
5.3 Saran.....	74
DAFTAR PUSTAKA	76
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	78

DAFTAR TABEL

1. Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	31
2. Tabel 4.1 Rincian Jumlah Kuesioner	54
3. Tabel 4.2 Rincian Jenis Kelamin	55
4. Tabel 4.3 Rincian Usia Responden	55
5. Tabel 4.4 Rincian Jenis Pekerjaan Responden	56
6. Tabel 4.6 Hasil Uji Statistik Deskriptif	57
7. Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas	60
8. Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas	61
9. Tabel 4.9 Hasil Uji Normalitas	62
10. Tabel 4.10 Uji Multikolineritas	63
11. Tabel 4.11 Hasil Uji Heteroskedastisitas	63
12. Tabel 4.12 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda	64
13. Tabel 4.13 Uji Koefisien Determinasi	65
14. Tabel 4.14 Hasil Uji Simultan F-test	66
15. Table 4.15 Hasil Uji Signifikansi Parsial (T-test)	67

DAFTAR LAMPIRAN

1. Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	77
2. Lampiran 2 Tabulasi Data	84
3. Lampiran 3 Hasil Analisis Statistik Deskriptif	99
4. Lampiran 4 Hasil Uji Validitas Data	100
5. Lampiran 5 Hasil Uji Reliabilitas Data	103
6. Lampiran 6 Hasil Uji Asumsi Klasik	105
7. Lampiran 7 Hasil Uji Hipotesis	107