PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, PENGETAHUAN PAJAK DAN KUALITAS PELAYANAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR

SKRIPSI

Program Studi Akuntansi – Strata 1

OLEH :

NAMA : NOVIA SHERBELI

NIM : 041602503125166

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA

JAKARTA

2020

PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, PENGETAHUAN PAJAK DAN KUALITAS PELAYANAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar

SARJANA AKUNTANSI

Program Studi Akuntansi - Strata I

OLEH :

NAMA : NOVIA SHERBELI

NIM : 041602503125166

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA

JAKARTA

2020

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama	: Novia Sherbeli
NIM	: 041602503125166
Program Studi	: Akuntansi

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri dan seluruh skripsi menjadi tanggung jawab saya sendiri. Apabila saya mengutip dari karya orang lain maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 14 Agustus 2020

METERAI TEMPEL
7B84FAHF548352148
6000
ENAM RIBU RUPIAH

(Novia Sherbeli)

041602503125166

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Novia Sherbeli

NIM : 041602503125166

Jurusan : Akuntansi

Konsentrasi : Perpajakan

Judul Skripsi : Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Tanggal Ujian : 14 Agustus 2020

Jakarta, 14 Agustus 2020

Dosen Pembimbing II	**Dosen Pembimbing I**
(Heriston Sianturi, SE., MM)	(Nia Tresnawaty,SE.,M.Ak)
Dekan	**Ketua Jurusan**
(GL.Hery Prasetya,SE.,MM)	(Tagor Darius Sidauruk, SE.,M.Si)

UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA
YAYASAN ABDI KARYA

LEMBAR PENGESAHAAN PENGUJI

PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, PENGETAHUAN PAJAK DAN KUALITAS PELAYANAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR

Oleh

Nama : Novia Sherbeli

NIM : 041602503125166

Telah di pertahankan didepan Penguji Pada Tanggal 14 Agustus 2020 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk di terima.

Ketua Penguji / Pembimbing I

(Nia Tresnawaty,SE.,M.Ak)

Anggota Penguji

(Tagor Darius Sidauruk, SE.,M.Si)

Anggota Penguji

(Indira Shinta Dewi, SE.,MM.,Ak)

UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA
YAYASAN ABDI KARYA

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah. Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya yang telah diberikan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **"Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor"** Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Satya Negara Indonesia.

Peneliti mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada semua pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu-persatu, yang telah memberikan bantuan baik secara moril maupun materiil sehingga skripsi ini dapat selesai. Selain itu peneliti mengucapkan terima kasih kepada :

1. Rektor Universitas Satya Negara Indonesia Ibu Dra.Merry L.Panjaitan, MM.,MBA.
2. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Satya Negara Indonesia Bapak GL.Hery Prasetya,SE.,MM.
3. Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Satya Negara Indonesia Bapak Tagor Darius Sidauruk, SE.,M.Si.
4. Dosen Pembimbing I, Ibu Nia Tresnawaty, SE., M.Ak., yang telah meluangkan waktu dan senantiasa sabar serta ikhlas dalam memberikan bimbingan dan petunjuk dalam penyelesaian skripsi ini.

5. Dosen Pembimbing II, Bapak Heriston, SE,. MM, yang telah meluangkan waktu dalam memberikan bimbingan dan petunjuk penulisan dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi beserta Staff TU.
7. Seluruh Petugas Samsat Jakarta Barat.
8. Seluruh Wajib Pajak Kendaraan Bermotor yang telah bersedia meluangkan waktu mengisi kuesioner.
9. Kepada kedua orang tua tercinta Ibu Khodiyatun dan Ayah Bapak Nurhadi, serta adik saya Selvina dan Raka yang senantiasa selalu berdo'a, memberikan semangatnya, serta bantuan baik secara moril maupun materiil kepada penulis hingga skripsi ini selesai.
10. Para sahabat seperjuangan saya Nadira Firsza, Anisa Tami, Desty Ariyani, Desy Widyasari, Ulli Oktafiani, Herawati yang sejak dari awal semester hingga hampir ujung semester ini selalu bersama saling memberi semangat, suka dan duka kita lewati bersama.
11. Untuk yang terkasih Murthadha Muthahhari Enggoa dan keluarga yang selalu bersedia membantu, menemani, mendengarkan keluh kesah dan memberikan motivasi yang sangat luar biasa dalam penyusunan skripsi ini.
12. Untuk Puspha teman yang selalu bersedia menemani dan membantu saya dalam proses penyusunan skripsi ini dan senantiasa memberikan motivasi
13. Teman-teman Fakultas Ekonomi Jurusan Akuntansi 2016 yang selalu ada untuk sekedar berbagi, berdiskusi dan memberikan motivasi yang luar biasa.

14. Dan pihak-pihak lain yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu, yang telah banyak membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini.

Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Akhir kata, peneliti berharap semoga skripsi ini bermanfaat dan memberikan khasanah ilmu pengetahuan bagi kita semua.

Jakarta, 14 Agustus 2020

Peneliti

UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA
YAYASAN ABDI KARYA

ABSTRACT

The purpose of this study was to study taxpayer awareness, tax knowledge and the quality of tax services on vehicle taxpayer assistance. The population in this study is the vehicle taxpayer submitted at SAMSAT West Jakarta. The sample used in this study were 130 respondents.

The data of this study are primary data obtained through questionnaires. The sampling technique uses a random sampling method, while the data processing method used by researchers is multiple linear analysis with the help of SPSS version 22.

The results of this study indicate the relationship between tax liabilities and tax knowledge that is not appropriate, while the quality of taxation is in accordance with taxpayer obligations . And the influence of awareness of taxpayers, tax knowledge and quality of tax administration is 24.8%. While a portion of 75.2% is discussed by other variables not included in this research model.

Keywords: *Awareness, Knowledge, Service Quality, Motor Vehicle Taxpayer.*

UNIVERSITAS SAWA NEGARA INDONESIA
YAYASAN ABDI KARYA

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar pada SAMSAT Jakarta Barat. Sampel yang digunakan pada penelitian ini sebanyak 130 responden.

Data penelitian ini adalah data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *sampling random*, sedangkan metode pengolahan data yang digunakan peneliti adalah analisis linear berganda dengan bantuan SPSS versi 22.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengaruh kesadaran wajib pajak dan pengetahuan pajak tidak berpengaruh, sedangkan kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Dan pengaruh kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak dan kualitas pelayanan pajak berpengaruh sebesar 24,8%. Sedangkan sebagiannya sebesar 75,2% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam model penelitian ini.

Kata Kunci: Kesadaran, Pengetahuan, Kualitas Pelayanan, Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

UNIVERSITAS SWADAYA GUNUNG JATI INDONESIA
YAYASAN ABDI KARYA