

**PENGARUH PENGETAHUAN DAN PEMAHAMAN
PERATURAN PERPAJAKAN, SANKSI PAJAK, KUALITAS
PELAYANAN, DAN KESADARAN WAJIB PAJAK TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR PAJAK
KENDARAAN BERMOTOR DI KOTA MALANG**

**SKRIPSI
UNTUK MEMENUHI PERSYARATAN
DALAM MEMPEROLEH GELAR SARJANA AKUNTANSI**



ROIS HABIBI ABU HAMID

A.20165.33915

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI MALANGKUÇEÇWARA
MALANG**

2020

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

PENGARUH PENGETAHUAN DAN PEMAHAMAN PERATURAN PERPAJAKAN, SANKSI PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN DAN KESADARAN WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR PAJAK KENDARAAN BERMOTOR KOTA MALANG

Oleh :

ROIS HABIBI ABU HAMID

A.2016.5.33915

Telah dipertahankan di depan dosen penguji pada tanggal :

09 September 2020 dan dinyatakan LULUS

Menyetujui,


Dosen Pembimbing

ttd

Drs. EDI SUDIARTO, MM., Ak, CA.

Mengetahui,

Ketua STIE Malangkupeçwara


Drs. BUNYAMIN, M.M., Ph.D.
NIK. 202.710.182

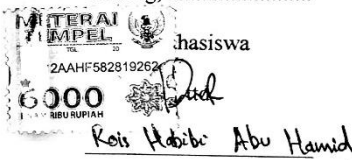
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia Skripsi dibatalkan serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU nomor 20 tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70)

Malang, 17 Agustus 2020



METERAI
KEPOLISIAN
2AAHF582819262
6000
RUPIAH

siswa
Kois Habibi Abu Hamid
NPK: A.2016.S.33915

SURAT KETERANGAN RISET



PEMERINTAH PROVINSI JAWA TIMUR
BADAN PENDAPATAN DAERAH
UNIT PELAKSANA TEKNIS
PENGELOLAAN PENDAPATAN DAERAH
MALANG KOTA

Jl. S. Supriadi No. 80 Kebonsari - Telp. (0341) 802669 Fax. (0341) 802687
MALANG 65149

SURAT KETERANGAN

Nomor : 071/ 318 /202.621/2020

Yang bertanda tangan di bawah ini :

NAMA : Edy Cahyono, S.Sos.
NIP : 19640121 199203 1 004
Jabatan : Plh. Kepala Sub Bag Tata Usaha UPT Pengelolaan Pendapatan Daerah Malang Kota

Menerangkan bahwa Mahasiswa dari Program Studi Akuntansi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Malang Kucecwara Malang :

1. Rois Habibi Abu Hamid NIM : A.2016.5.33915

Telah melaksanakan penelitian di UPT Pengelolaan Pendapatan Daerah Malang Kota terhitung mulai tanggal 23 Desember 2019 sampai dengan 31 Januari 2020.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 31 Januari 2020
a.n. KEPALA UNIT PELAKSANA TEKNIS
PENGELOLAAN PENDAPATAN DAERAH
MALANG KOTA
Plh. Sub Bag TU



EDY CAHYONO, S.SOS.

Plh. Sub Bag TU
NIP. 19640121 199203 1 004

UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis banyak mendapat dukungan, sumbangan pemikiran dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan setulus hati penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Drs. Bunyamin, MM., Ph.D selaku Rektor Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Malangkuçeçwara.
2. Ibu Dr. Nunung Narastuti Utami, M.Si selaku dosen wali yang telah memberikan berbagai masukan serta bimbingan selama penulis berada di STIE Malangkuçeçwara sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan dan skripsi ini dengan baik.
3. Bapak Edi Sudiarto, MM, Ak, CA selaku dosen pembimbing yang telah memberikan pengarahan dan bimbingan kepada penulis sehingga penulisan skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik dan benar.
4. Bapak dan Ibu Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Malangkuçeçwara yang telah memberikan bimbingan dan memberikan bekal ilmu selama perkuliahan.
5. Kedua orang tua yang telah memberikan dukungan berupa do'a restu, materi, dan motivasi untuk kebaikan masa depan saya.
6. Seluruh keluarga besar dari kakek Samenun dan kakek Salamun yang senantiasa turut serta mendoakan untuk kebaikan penulis.
7. Guru-guru sejak berada di Sekolah Dasar hingga Sekolah Menengah Atas yang memberikan bekal ilmu pengetahuan dan mendidik moral penulis sehingga dapat menyelesaikan perkuliahan dengan baik.
8. A'intan Putri Handy Agusta yang selalu memberikan *support* baik berupa waktu maupun nasehat-nasehat yang sangat berharga untuk kebaikan penulis serta selalu ada saat penulis mendapatkan kesulitan dalam melakukan penelitian ini.

9. Kelas K Akuntansi angkatan 2016 yang telah bersama-sama berjuang dalam mencari ilmu dan menyelesaikan perkuliahan ini.
10. Semua karyawan SAMSAT Kota Malang yang telah memepermudah penulis untuk mendapatkan data untuk mengerjakan skripsi ini.
11. Seluruh pihak yang membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Terhadap semuanya, penulis memohon maaf karena tidak dapat membalas kebaikannya satu persatu, hanya doa dan ucapan terimakasih serta puji syukur kepada Allah SWT, semoga Allah memberikan balasan berupa kebaikan kepada semuanya.

Lumajang, 01 Oktober 2020

Rois Habibi Abu Hamid

ABSTRACT

Recently, Indonesia is one of the developing countries which is progressively carrying out development in every sectors. The funding for the development is mostly from the taxation sector because in the meantime taxation is still the Indonesia's top revenue contributor. The role of taxes for national development is very vital, however revenue from the tax sector is still not yet optimal because there are still many taxpayers who are still not in comply with the tax policies resulting in the high tax arrears. There are various types of tax objects, one of the largest revenue contributor is from vehicle tax (PKB). Therefore, the revenue from the vehicle tax sector (PKB) should be optimized by increasing the awareness of the vehicle taxpayers regarding the compliance with the rules. The purpose of this study was to determine the effect of knowledge and understanding of tax regulations, tax sanctions, service quality and awareness of taxpayers on motorcycle taxpayers' compliance in Malang city. The data analysis method used in this research is descriptive statistics and multiple linear regression analysis. The data is collected using a questionnaire given to 100 vehicle taxpayers registered at SAMSAT Malang city using the Accidental sampling technique. The results of this study show that the knowledge and the understanding of taxation regulations, tax penalties and taxpayers' awareness have a significant effect, but service quality has no impact on taxpayers' compliance in paying vehicle tax in Malang City.

Keywords: the knowledge and the understanding of tax regulations, tax penalties, service quality and taxpayers' awareness

ABSTRAK

Indonesia pada saat ini merupakan salah satu negara berkembang yang gencar melakukan pembangunan disegala sektor. Pembiayaan untuk pembangunan tersebut yang terbesar adalah dari penerimaan dari sektor perpajakan karena sampai saat ini pajak merupakan pendapatan terbesar bagi negara Indonesia. Peran pajak bagi pembangunan nasional sangat besar, namun penerimaan dari sektor pajak masih belum bisa optimal karena masih banyak wajib pajak yang belum patuh terhadap kebijakan perpajakan yang berdampak pada tingginya tingkat tunggakan pembayaran pajak. Terdapat berbagai jenis objek pajak yang ada, salah satu penerimaan terbesar adalah pajak kendaraan bermotor (PKB). Maka dari itu, penerimaan negara dari sektor pajak kendaraan bermotor (PKB) harus bisa dioptimalkan dengan cara meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan, sanksi pajak, kualitas pelayanan dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda dua di Kota Malang. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah statistik deskriptif dan analisis regresi linear berganda. Pengumpulan data menggunakan kuisioner yang diberikan kepada 100 wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di SAMSAT Kota Malang dengan teknik *Accidental sampling*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan, sanksi pajak dan kesadaran wajib pajak mempunyai pengaruh yang signifikan, tetapi kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kota Malang.

Kata kunci : Pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan, Sanksi pajak, Kualitas pelayanan dan Kesadaran wajib pajak

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Alhamdulillahirobbil 'alamin, segala puji dan syukur bagi Allah SWT tuhan semesta alam yang telah melimpahkan rahmat, taufiq dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat melalui masa perkuliahan dan menyelesaikan skripsi yang berjudul "Pengaruh Pengetahuan dan Pemahaman Peraturan Perpajakan, Sanksi Pajak, Kualitas Pelayanan dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Di Kota Malang".

Penulisan skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan studi jejangm strata satu (S1) jurusan akuntansi di STIE Malangkuçeçwara.

Penulis menyadari bahwa tidak ada suatu karya dibidang apapun yang terlepas dari kekurangan yang disebabkan oleh keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki. Oleh karena itu, penluis mengarap kritik dan saran yang sifatnya membangun.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iii
SURAT KETERANGAN RISET.....	iv
RIWAYAT HIDUP	v
UCAPAN TERIMA KASIH.....	vi
ABSTRACT	viii
ABSTRAK	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	10
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat Penelitian	11
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	11
1.4.2 Manfaat Praktis.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	13
2.1 Tinjauan Teori.....	13
2.1.1 Pajak.....	13
2.1.2 Pajak Daerah.....	14
2.1.3 Pajak Kendaraan Bermotor.....	15
2.1.4 Kepatuhan Wajib Pajak.....	16
2.1.5 Pengetahuan dan Pemahaman Peraturan Perpajakan.....	17
2.1.6 Sanksi Perpajakan	18
2.1.7 Kualitas Pelayanan.....	19
2.1.8 Kesadaran Wajib Pajak	19

2.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	21
2.3 Model Konseptual Penelitian.....	28
2.4 Pengembangan Hipotesis	29
BAB III METODE PENELITIAN	31
3.1 Jenis, Lokasi, dan Waktu Penelitian.	31
3.1.1 Jenis Penelitian.....	31
3.1.2 Lokasi Penelitian.....	31
3.1.3 Waktu Penelitian.....	32
3.2 Populasi dan Sampel	32
3.2.1 Populasi	32
3.2.2 Sampel.....	32
3.3 Variabel, Operasionalisasi, dan Pengukuran.	32
3.3.1 Variabel	32
3.3.2 Definisi Operasional Variabel	33
3.3.3 Pengukuran	35
3.4 Metode Pengumpulan Data	36
3.5 Metode Analisis	37
3.5.1 Analisis Regresi Linier Berganda	37
3.5.2 Uji Instrument.....	38
3.5.3 Uji Asumsi Klasik.....	39
3.5.4 Uji Hipotesis	41
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	44
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	44
4.1.1 Deskripsi Responden.....	45
4.2 Deskripsi Variabel Penelitian	46
4.2.1 Deskripsi Variabel Pengetahuan dan Pemahaman Peraturan Perpajakan	46
4.2.2 Deskripsi Variabel Sanksi Perpajakan	48
4.2.3 Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan	50
4.2.4 Deskripsi Variabel Kesadaran Wajib Pajak.....	52

4.2.5 Deskripsi Variabel Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor	53
4.3 Pengujian Asumsi Model	55
4.3.1 Uji Multikolinearitas	55
4.3.2 Uji Heteroskedastisitas	56
4.3.3 Uji Normalitas.....	57
4.4 Pengujian Model dan Hipotesis	57
4.4.1 Uji Validitas.....	57
4.4.2 Uji Reliabilitas	60
4.4.3 Uji Hipotesis	62
4.5 Pembahasan	67
4.5.1 Pembahasan Hipotesis 1	67
4.5.2 Pembahasan Hipotesis 2	68
4.5.3 Pembahasan Hipotesis 3	68
4.5.4 Pembahasan Hipotesis 4	68
4.5.5 Pembahasan Hipotesis 5	69
BAB V PENUTUP	70
5.1 Kesimpulan.....	70
5.2 Kontribusi Penelitian.....	71
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	71
5.4 Saran.....	72
DAFTAR PUSTAKA	73

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Kendaraan Bermotor (Sepeda Motor) di Kota Malang	2
Tabel 1. 2 Potensi Pendapatan Pajak Kendaraan Bermotor (Sepeda Motor) Kota Malang	3
Tabel 1. 3 Realisasi Penerimaan Pajak PKB (sepeda motor) Kota Malang.....	4
Tabel 1. 4 Tunggakan Pajak Kendaraan Bermotor (Sepeda Motor) Kota Malang	5
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu yang Sejenis	21
Tabel 3. 1 Skor Skala <i>Likert</i>	36
Tabel 4. 1 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	45
Tabel 4. 2 Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia	45
Tabel 4. 3 Deskripsi Variabel Pengetahuan dan Pemahaman Peraturan Perpajakan (X1).....	46
Tabel 4. 4 Deskripsi Variabel Motivasi Sanksi Perpajakan (X2).....	48
Tabel 4. 5 Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan (X3)	50
Tabel 4. 6 Deskripsi Variabel Kesadaran Wajib Pajak (X4).....	52
Tabel 4. 7 Deskripsi Variabel Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Beermotor dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Y)	53
Tabel 4. 8 Uji Multikonearitas.....	55
Tabel 4. 9 Uji Validitas X1	58
Tabel 4. 10 Uji Validitas X2	58
Tabel 4. 11 Uji Validitas X3	59
Tabel 4. 12 Uji Validitas X4	59
Tabel 4. 13 Uji Validitas Y	60
Tabel 4. 14 Uji Realibilitas X1	60
Tabel 4. 15 Uji Realibilitas X2.....	61
Tabel 4. 16 Uji Realibilitas X3.....	61
Tabel 4. 17 Uji Realibilitas X4.....	61
Tabel 4. 18 Uji Realibilitas Y.....	62
Tabel 4. 19 Uji Regresi Linier Berganda	62
Tabel 4. 20 Uji t Parsial	64
Tabel 4. 21 Uji Simultan (Uji f)	66
Tabel 4. 22 Uji Determinasi (R^2).....	67

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Scatterplot	56
Gambar 4. 2 Uji Normalitas P-Plot.....	57

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 KUISIONER.....	79
LAMPIRAN 2 HASIL ANALISIS DATA.....	85
LAMPIRAN 3 LAIN-LAIN.....	90