

**PENGARUH PENGETAHUAN PAJAK, SANKSI  
PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN, DAN KESADARAN  
WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK  
MEMBAYAR PAJAK KENDARAAN BERMOTOR**

(Studi Kasus Pada Kantor SAMSAT Jakarta Barat)

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar  
Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Program Studi  
Akuntansi Universitas Mercu Buana**



**Nama : Selvi Setianingsih**

**NIM : 43217110052**

**Program Studi Akuntansi  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**JAKARTA**

**2021**

## SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Selvi Setianingsih

NIM : 43217110052

Program Studi : S1 Akuntansi

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

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

UNIVERSITAS Jakarta, 24 Agustus 2021  
MERCU BUANA



**Selvi Setianingsih**

NIM: 43217110052

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Selvi Setianingsih  
NIM : 43217110052  
Program Studi : S1 Akuntansi  
Judul Skripsi : Pengaruh Pengetahuan Pajak, Sanksi Perpajakan, Kualitas Pelayanan, dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Pada Kantor SAMSAT Jakarta Barat)  
Tanggal Sidang : 22 September 2021

Disahkan oleh :

Pembimbing

  
UNIVERSITAS  
MERCU BUANA  
Lawe Anasta. SE., MS.Ak

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis      Ketua Program Studi S1 Akuntansi





Dr. Erna Sofriana Imaningsih, M.Si.      Dr. Hari Setiyawati, Ak., M.Si., CA

LPTA 09210538



Please Scan QRCode to Verify

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur bagi Allah SWT atas rahmat dan ridhonya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“Pengaruh Pengetahuan Pajak, Sanksi Perpajakan, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus pada Kantor SAMSAT Jakarta Barat)”**. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa dalam penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, khususnya Bapak Lawe Anasta, SE., MS.Ak., CIBA., CBV., CSRS selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasehat – nasehat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis haturkan Alhamdulillah atas kekuatan Allah SWT yang telah mencurahkan anugerah-Nya dan ingin mengucapkan terima kasih pada semua pihak yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini terutama kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ngadino Surip, MS selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Ibu Dr. Erna Sofriana Imaningsih SE., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Ibu Dr. Hari Setiawati, Ak., M.Si., CA selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
4. Ibu Garin Pratiwi Solihati, SE., MM selaku dosen penelaah proposal skripsi yang telah memberikan saran dan nasehat-nasehat yang bermanfaat untuk skripsi ini.
5. Seluruh dosen dan staf Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

6. Keluarga tercinta yang telah memberikan semangat, doa dan dukungan moral dan material yang tiada henti-hentinya dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Teman–teman seperjuangan Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang sama-sama berjuang dan saling memberikan semangat agar skripsi ini selesai dengan baik.
8. Dan semua pihak lain yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang turut memberikan semangat, bantuan dan doa sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
9. *Last but not least, I wanna thank me.*

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya. Akhir kata dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini.

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Jakarta, 24 Agustus 2021



Selvi Setianingsih

## DAFTAR ISI

<b>SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI</b> .....	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	<b>ii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xii</b>
<b>BAB I</b> .....	<b>1</b>
<b>1.1 Latar Belakang Masalah</b> .....	<b>1</b>
<b>1.2 Rumusan Masalah</b> .....	<b>8</b>
<b>1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian</b> .....	<b>9</b>
<b>1.3.1 Tujuan Penelitian</b> .....	<b>9</b>
<b>1.3.2 Manfaat Penelitian</b> .....	<b>9</b>
<b>BAB II</b> .....	<b>11</b>
<b>KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA KONSEP DAN HIPOTESIS</b> .....	<b>11</b>
<b>2.1 Kajian Pustaka</b> .....	<b>11</b>
<b>2.1.1 Teori Compliance</b> .....	<b>11</b>
<b>2.1.2 Pajak</b> .....	<b>12</b>
<b>2.1.3 Pajak Kendaraan Bermotor</b> .....	<b>18</b>
<b>2.1.4 Pengetahuan Pajak</b> .....	<b>23</b>
<b>2.1.5 Sanksi Perpajakan</b> .....	<b>24</b>
<b>2.1.6 Kualitas Pelayanan</b> .....	<b>25</b>
<b>2.1.7 Kesadaran Wajib Pajak</b> .....	<b>27</b>
<b>2.1.8 Kepatuhan Wajib Pajak</b> .....	<b>29</b>
<b>2.2 Peneliti Terdahulu</b> .....	<b>29</b>
<b>2.3 Rerangka Pemikiran</b> .....	<b>32</b>
<b>2.4 Hipotesis Penelitian</b> .....	<b>34</b>
<b>BAB III</b> .....	<b>37</b>

<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>37</b>
<b>3.1 Jenis Penelitian .....</b>	<b>37</b>
<b>3.2 Tempat dan Waktu Penelitian .....</b>	<b>37</b>
<b>3.3 Subjek dan Objek Penelitian.....</b>	<b>38</b>
<b>3.4 Variabel Penelitian .....</b>	<b>38</b>
<b>3.4.1 Definisi Variabel .....</b>	<b>38</b>
<b>3.4.2 Operasionalisasi Variabel .....</b>	<b>38</b>
<b>3.5 Populasi dan Sample Penelitian .....</b>	<b>42</b>
<b>3.5.1 Populasi Penelitian.....</b>	<b>42</b>
<b>3.5.2 Sampel Penelitian.....</b>	<b>42</b>
<b>3.6 Data Penelitian.....</b>	<b>44</b>
<b>3.6.1 Data Primer .....</b>	<b>44</b>
<b>3.6.2 Data Sekunder.....</b>	<b>44</b>
<b>3.7 Teknik Pengumpulan Data.....</b>	<b>44</b>
<b>3.8 Teknik Pengolahan dan Analisis Data .....</b>	<b>45</b>
<b>3.8.1 Statistik Deskriptif Kuantitatif.....</b>	<b>45</b>
<b>3.8.2 Uji Kualitas Data .....</b>	<b>46</b>
<b>3.8.3 Uji Asumsi Klasik .....</b>	<b>47</b>
<b>3.8.4 Uji Analisis Regresi Linear Berganda .....</b>	<b>50</b>
<b>3.8.5 Uji Hipotesis .....</b>	<b>50</b>
<b>BAB IV .....</b>	<b>53</b>
<b>HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>53</b>
<b>4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....</b>	<b>53</b>
<b>4.2 Hasil Uji Statistik Deskriptif Kuantitatif.....</b>	<b>56</b>
<b>4.3 Hasil Uji Kualitas Data.....</b>	<b>58</b>
<b>4.3.1 Hasil Uji Validitas.....</b>	<b>58</b>
<b>4.3.2 Hasil Uji Reliabilitas.....</b>	<b>61</b>
<b>4.4 Uji Asumsi Klasik.....</b>	<b>62</b>
<b>4.4.1 Hasil Uji Normalitas .....</b>	<b>62</b>
<b>4.4.2 Hasil Uji Multikolinearitas .....</b>	<b>65</b>
<b>4.4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....</b>	<b>66</b>
<b>4.5 Hasil Uji Analisis Linear Berganda.....</b>	<b>68</b>

4.6 Hasil Uji Hipotesis.....	70
4.6.1 Hasil Uji T .....	70
4.6.2 Hasil Uji F.....	72
4.7 Pembahasan .....	73
BAB V.....	76
SIMPULAN DAN SARAN .....	76
5.1 Simpulan .....	76
5.2 Saran.....	76
DAFTAR PUSTAKA.....	79
LAMPIRAN.....	85



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA