

**PENGARUH SOSIALISASI PERPAJAKAN DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN
WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR
(STUDI PADA WILAYAH SAMSAT BEKASI)**

SKRIPSI

**Oleh:
Arif Maulana
201610315181**



**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2020**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Pengaruh Sosialisasi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Pada Wilayah SAMSAT Bekasi).

Nama Mahasiswa : Arif Maulana

Nomor Pokok Mahasiswa : 201610315181

Program Studi/Fakultas : Akuntansi/Ekonomi

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 28 Juli 2020



Jakarta, 08 Agustus 2020

MENYETUJUI,

Pembimbing

Widi Winarso, S.E., M.M.

NIDN: 0319067606

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Sosialisasi Perpajakan dan kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi pada Wilayah Samsat Bekasi)

Nama Mahasiswa : Arif Maulana

Nomor Pokok Mahasiswa : 201610315181

Program Studi/Fakultas : Akuntansi/Ekonomi

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 28 Juli 2020

Jakarta, 08 Agustus 2020

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji : Tutiek Yoganingsih, S.E., M.Si.
NIDN 0302016002

Penguji I : Widi Winarso, S.E., M.M.
NIDN 0319067606

Penguji II : Murti Wijayanti, S.E., M.M.
NIDN 0320127504

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi
Akuntansi



Triana Yuniati, S.E., M.M., Ak., CA., M.Ak.
NIDN 0328066301

Dekan
Fakultas Ekonomi



Dr. Istianingsih, M.S.Ak., CA., CSRA., CACP.
NIDN 0318107101

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, Puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT, karna berkat ridho dan petunjuk-Nya, penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul **“Pengaruh Sosialisasi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Studi Pada Wilayah SAMSAT Bekasi .”**. Shalawat serta salam juga penulis sampaikan kepada junjungan Nabi besar Muhammad SAW, yang telah memberikan tauladan untuk umat manusia tentang bagaimana pentingnya ilmu pengetahuan.

Sebagai syarat pemenuhan proses studi Program Sarjana (S1) Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya. Penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Allah SWT dan Orang tua tercinta, Ibunda Dwi Lestari yang tidak bosan-bosannya memberikan banyak nasehat dan do'a yang senantiasa ditunjukkan kepada penulis sebagai wujud rasa cintanya yang tulus. Juga ayahanda Wahyudi yang selalu mendoakan serta memperhatikan perkembangan tentang kuliah kepada penulis. Dalam penyusunan laporan ini, penulis menyadari banyaknya bantuan yang diberikan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis ucapkan terima kasih kepada :

1. Irjen. Pol. (Purn) Dr. Drs. H. Bambang Karsono, S.H., M.M. selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Dr. Istianingsih, M.S.Ak., CA., CSRA., CACP. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Triana Yuniati, S.E., M.M., Ak., CA., M.Ak. selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya dan sebagai dosen pembimbing akademik yang selalu memberikan semangat dan arahan dalam menyelesaikan proposal skripsi ini.
4. Widi Winarso, S.E, M.M. selaku pembimbing penulis di Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, yang telah membimbing sistematika dalam penulisan skripsi.
5. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya yang telah memberikan bimbingan serta ilmu selama perkuliahan.
6. Kedua orang tua saya yang senantiasa memberikan dukungan baik moril maupun materil.
7. Teman-teman seperjuangan penulis, Ekonomi angkatan 2016 khususnya yang senantiasa yang selalu saling suport.

Semoga Allah SWT selalu berikan kebaikan dan pahala berlipat atas segala bantuan yang telah diberikan pihak-pihak terkait kepada penulis. Serta penulis berharap laporan ini dapat bermanfaat.

Jakarta, 3 Juli 2020

Penulis

Arif Maulana



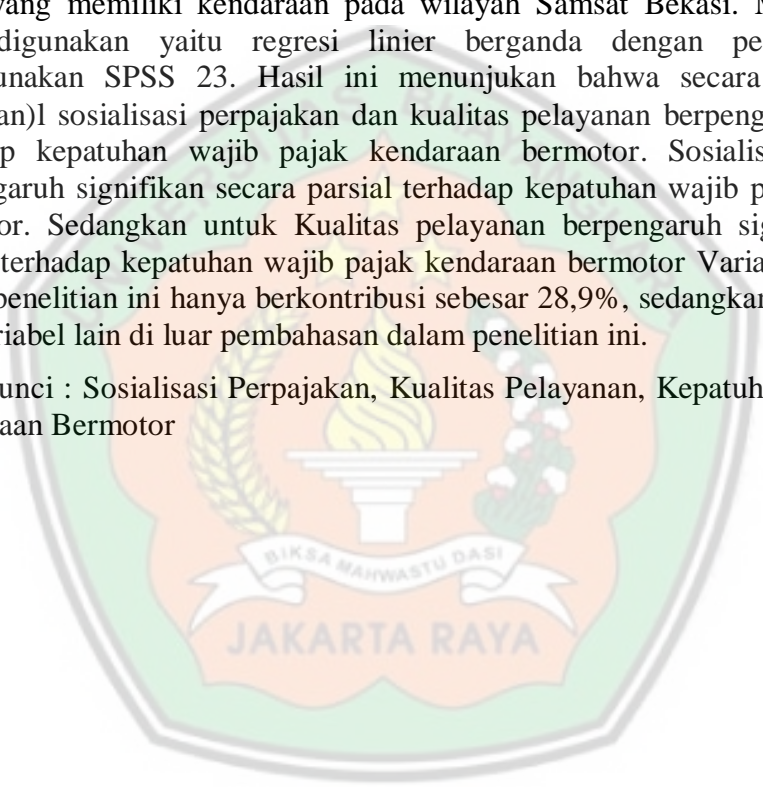
ABSTRAK

Arif Maulana. 201610315181. Sosialisasi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi pada Wilayah SAMSAT Bekasi)

Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui bagaimana sosialisasi perpajakan dan kualitas pelayanan yang dipengaruhi oleh kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor

Penelitian ini termasuk jenis penelitian kuantitatif dan sampelnya menggunakan metode *simple random sampling*. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner. Jumlah yang digunakan ialah 100 responden dari wajib pajak yang memiliki kendaraan pada wilayah Samsat Bekasi. Metode analisis yang digunakan yaitu regresi linier berganda dengan pengolahan data menggunakan SPSS 23. Hasil ini menunjukkan bahwa secara bersama-sama (simultan) sosialisasi perpajakan dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Sosialisasi perpajakan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Sedangkan untuk Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor Variabel independen dalam penelitian ini hanya berkontribusi sebesar 28,9%, sedangkan 71,1% berasal dari variabel lain di luar pembahasan dalam penelitian ini.

Kata Kunci : Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor



LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

Skripsi yang berjudul “Pengaruh Sosialisasi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Pada Wilayah Samsat Bekasi)” ini adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila dikemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ilmiah ini, maka saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Saya memberikan izin kepada Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan skripsi ini dalam bentuk digital dan mempublikasikannya melalui internet tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Jakarta, 08 Agustus 2020

Yang Membuat Pernyataan



Arif Maulana

201610315181

ABSTRACT

Arif Maulana. 201610315181. Socialization of taxation and quality of service, taxpayer compliance of motor vehicles (Study in the Bekasi SAMSAT Area)

The purpose of this research is to find out how the socialization of taxation and service quality is influenced by motor vehicle taxpayer compliance

This research is a type of quantitative research and the sample uses the simple random sampling method. The research instrument used a questionnaire. The number used is 100 respondents from taxpayers who own a vehicle in the Bekasi Samsat area. The analysis method used is multiple linear regression with data processing using SPSS 23. These results indicate that together (simultaneously) the socialization of taxation and service quality has a significant effect on motor vehicle taxpayer compliance. Tax socialization has a partially significant effect on motor vehicle taxpayer compliance. Meanwhile, service quality has a partially significant effect on motor vehicle taxpayer compliance. The independent variable in this study only contributed 28.9%, while 71.1% came from other variables outside the discussion in this study.

Keywords : socialization of taxation, quality of service, taxpayer compliance of motor vehicles

DAFTAR ISI

	halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR BAGAN	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.5 Batasan Masalah Penelitian.....	5
1.6 Sistematika Penulisan	6
BAB II LANDASAN TEORI	7
2.1 Konsep Dasar Perpajakan	7
2.1.1 Pengertian Pajak	7
2.1.2 Fungsi Pajak	7
2.1.3 Sistem Pemungutan Pajak	7
2.2 Pengelompokan Pajak	8

2.2.1 Pajak Menurut Golongannya	8
2.2.2 Pajak Menurut Sifatnya	8
2.2.3 Pajak Menurut Lembaga Pemungutannya	9
2.2.4 Pembagian Hukum Pajak	9
2.3 Tata Cara Pemungutan Pajak	10
2.3.1 Stelsel Pajak	10
2.3.2 Stelsel Anggapan	10
2.3.3 Stelsel Campuran	10
2.4 Sosialisasi Perpajakan	10
2.4.1 Pengertian Sosialisasi Perpajakan	10
2.4.2 Bentuk Sosialisasi Perpajakan	11
2.4.3 Strategi Sosialisasi Perpajakan	11
2.5 Kualitas Pelayanan	12
2.5.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	12
2.5.2 Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan	13
2.6 Kepatuhan Pajak	14
2.6.1 Pengertian Kepatuhan Pajak	14
2.6.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Kepatuhan Pajak	15
2.6.3 Indikator-Indikator Kepatuhan Pajak	17
2.6.4 Jenis Kepatuhan Wajib Pajak	17
2.6.5 Syarat-syarat menjadi wajib pajak patuh	19
2.7 Pajak Kendaraan bermotor	20
2.7.1 Jenis Pajak Yang Dapat Dikenakan Terhadap Pajak Kendaraan Bermotor	20
2.7.2 Teori Dasar pengenaaan pajak kendaraan bermotor	20
2.7.3 Cara penghitungan Pajak Kendaraan Bermotor	20
2.7.4 Tata Cara Pembayaran dan Penangihan Pajak	21
2.8 Penelitian Terdahulu	22
2.9 Kerangka Pemikiran	27
2.10 Hipotesis penelitian	28
2.10.1 Pengaruh sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan	

wajib pajak kendaraan bermotor.....	28
2.10.2 Kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor	29
2.10.3 Sosialisasi perpajakan dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.....	30
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	31
3.1 Desain Penelitian	31
3.2 Waktu dan Tempat Penelitian	31
3.2.1 Tempat Penelitian	31
3.2.2 Waktu Penelitian.....	32
3.3 Variabel dan Pengukuran	32
3.4 Tahapan Penelitian.....	32
3.5 Model Konseptual	34
3.6 Operasional Variabel Penelitian	35
3.6.1 Variabel Bebas (Variabel Independen)	35
3.6.2 Variabel Terkait (Variabel Dependen)	36
3.7 Metode Pengambilan Sampel.....	36
3.8 Metode Pengumpulan Data	37
3.9 Metode Analisis Data	38
3.9.1 Uji Instrumen Penelitian	38
3.9.2 Pengujian Validitas	39
3.9.3 Penguji realibilitas	39
3.10 Uji Asumsi Klasik	40
3.11.1 Uji Normalitas data	40
3.11.2 Uji Multikolinieritas	41
3.11.3 Uji Heterokedastisitas	41
3.11 Analisis Regresi Linier Berganda	41
3.11.1 Uji Analisis Koefisien korelasi	42
3.11.2 Koefisien Determinasi	43

3.11.3 Uji Hipotesis	43
3.11.4 Uji t	44
3.11.5 Uji f	44
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	45
4.1 Deskripsi Responden.....	45
4.2 Hasil Penelitian	49
4.2.1 uji Instrumen Penelitian	49
4.2.2 Uji validitas	49
4.2.3 uji reliabilitas.....	54
4.2.4 Deskripsi Variaabel	55
4.2.5 uji Asumsi Klasik	60
4.2.6 Analisis Regresi liner berganda.....	64
4.2.7 uji t.....	65
4.2.8 uji f	68
4.2.9 Koefisien determinasi	69
4.3 Pembahasan Penelitian.....	70
4.3.1 Pengaruh sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.....	70
4.3.2 Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.....	70
4.3.3 Pengaruh sosialisasi perpajakan dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib	71
BAB V KESIMPULAN DAN IMPLIKASI MANAJERIAL	72
5.1 Kesimpulan	72
5.2 Implikasi Manajerial	73
DAFTAR PUSTAKA	

LAMPIRAN
CV



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	22
Tabel 3.1 Waktu Penelitian	32
Tabel 3.2 Skala Penilaian	38
Tabel 3.3 Interpretasi Koefisien Determinan	42
Tabel 4.1 Deskripsi Responden	45
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	46
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Usia	46
Tabel 4.4 Hasil Persentase Pendidikan Terakhir	47
Tabel 4.5 Hasil Persentase Pekerjaan	48
Tabel 4.6 Hasil Persentase Pekerjaan	49
Tabel 4.7 Uji Validitas Sosialisasi Perpajakan	50
Tabel 4.8 Uji Validitas Kualitas Pelayanan	51
Tabel 4.9 Uji Validitas Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	53
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas Sosialisasi Perpajakan	54
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan	54
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	55
Tabel 4.13 Indeks Tanggapan Responden Terhadap Sosialisasi Perpajakan.	56
Tabel 4.14 Indeks Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan ...	57
Tabel 4.15 Indeks Tanggapan Responden Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	59
Tabel 4.16 Hasil Uji Normalitas	61
Tabel 4.17 Hasil Uji Multikolinieritas	62
Tabel 4.18 Hasil Heteroskedastisitaslejser	64

Tabel 4.19 Regresi Linier Berganda65

Tabel 4.20 Uji T66

Tabel 4.21 Uji F68

Tabel 4.22 Koefisien Determinasi69



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	28
Gambar 4.1 Hasil Uji Heterodestisitas	63



DAFTAR BAGAN

Bagan 3.1 Tahapan Penelitian	33
Bagan 3.2 Model Konseptual	34



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kartu Bimbingan
Lampiran 2 : Kuesioner
Lampiran 3 : Data Tabulasi Responden
Lampiran 4 : Uji Plagiat Skripsi
Lampiran 5 : Uji Referensi Skripsi
Lampiran 6 : Output SPSS
Lampiran 7 : Riwayat Hidup Penulis

