

**PENGARUH NORMA MASYARAKAT, KUALITAS
PELAYANAN DAN SANKSI PAJAK TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN
BERMOTOR DI KANTOR SAMSAT KOTA BEKASI**

SKRIPSI

Oleh:

Elien Aprilia Fadhillah

201810315109



**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2022**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Pengaruh Norma Masyarakat, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor SAMSAT Kota Bekasi

Nama Mahasiswa : Elien Aprilia Fadhilah

Nomor Pokok Mahasiswa : 201810315109

Program Studi / Fakultas : Akuntansi / Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 12 Juli 2022



Jakarta, 19 Juli 2022

MENYETUJUI,

Dosen Pembimbing

Dr. David Pangaribuan, SE., M. Si

NIDN: 0425076803

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Norma Masyarakat, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor SAMSAT Kota Bekasi

Nama Mahasiswa : Elien Aprilia Fadhillah

Nomor Pokok Mahasiswa : 201810315109

Program Studi / Fakultas : Akuntansi / Ekonomi Dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 12 Juli 2022

Jakarta, 19 Juli 2022

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji : Dr. Amor Marundha, S.E., Ak., M.Ak., CA

NIDN. 0301096701

Penguji I : Dr. David Pangaribuan, S.E., M. Si

NIDN. 0425076803

Penguji II : Tutiek Yoganingsih, S.E., M. Si

NIDN. 0302016002

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi

Akuntansi

Dekan

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Dr. Amor Marundha, S.E., Ak., M.Ak., CA

NIDN. 0301096701

Dr. Istianingsih, S.E., M.S.Ak

NIDN. 0318107101

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Pengaruh Norma Masyarakat, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor SAMSAT Kota Bekasi”. Shalawat serta salam senantiasa selalu tercurahkan kepada junjungan alam yakni Nabi Muhammad SAW.

Tujuan penulisan skripsi ini untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi jurusan Akuntansi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya. Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih jauh dari kata sempurna oleh sebab itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak untuk menyempurnakan skripsi ini.

Selama penyusunan skripsi ini banyak hambatan dan rintangan yang penulis hadapi, namun berkat bantuan dan dukungan banyak pihak baik berupa material, spiritual, dan informasi. Sehingga pada kesempatan ini dengan rasa rendah hati dan penuh hormat penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Irjen Pol. (Purn) Dr. Drs. H. Bambang Karsono, S.H., M.M. selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Ibu Dr. Istianingsih, S.E., M.S.Ak. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Bapak Dr. Amor Marundha, S.E., Ak., M.Ak., CA selaku ketua Program Studi Akuntansi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Bapak Dr. David Pangaribuan, SE., M. Si. selaku Dosen Pembimbing yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi.
5. Ibu Adelina Suryati, S.E., M.Ak., CMA., CBV. dan Dr. Idel Eprianto, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing Akademik kelas A3 Akuntansi angkatan 2018.
6. Kedua orang tua saya yaitu bapak Edi Santoso dan ibu Dewi yang telah memberikan doa, bantuan, dukungan, material dan moral.

7. Ica, Astika, Niken, Nia, Jenny, Aulia Intan, Khoirunnisa, Dede serta teman-teman kelas A3 dan teman-teman angkatan 2018 FE Ubhara yang telah memberikan motivasi, dukungan dan bantuannya dalam proses penyusunan skripsi.
8. Sahabat-sahabatku Diah Wirasanti, Ariska Kusuma Putri, Tia Anastasia yang telah memberikan motivasi dan dukungan dalam penyusunan skripsi.
9. Struktural hingga staff Fakultas Ekonomi yang telah membantu saya dalam operasional selama ini.
10. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu namanya namun selalu memberikan doa dan dukungan selama ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, diharapkan kritik dan saran yang membangun untuk skripsi ini agar lebih baik lagi. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi banyak pihak.

Jakarta, 19 Juli 2022



Elien Aprilia Fadhilah

ABSTRAK

Elieen Aprilia Fadhillah. 201810315109. Pengaruh Norma Masyarakat, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor SAMSAT Kota Bekasi.

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur pengaruh norma masyarakat, kualitas pelayanan dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di kantor Samsat Kota Bekasi. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 responden dengan penentuan sampel adalah *Accidental Sampling*. Terdapat beberapa metode penelitian yang digunakan untuk mencapai tujuan penelitian ini di antaranya adalah analisis statistika deskriptif, uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik (uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas), analisis regresi linear berganda, uji hipotesis (uji t, uji f, uji koefisien determinasi). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengaruh norma masyarakat tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Kota Bekasi. Sedangkan kualitas pelayanan dan sanksi pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Kota Bekasi.

Kata kunci: kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, norma masyarakat, kualitas pelayanan, sanksi pajak.



LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

Skripsi yang berjudul “Pengaruh Norma Masyarakat, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor SAMSAT Kota Bekasi”

Ini adalah benar merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis 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 ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Saya mengizinkan skripsi ini dipinjam dan digunakan melalui perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

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

Jakarta, 19 Juli 2022

Yang membuat pernyataan,



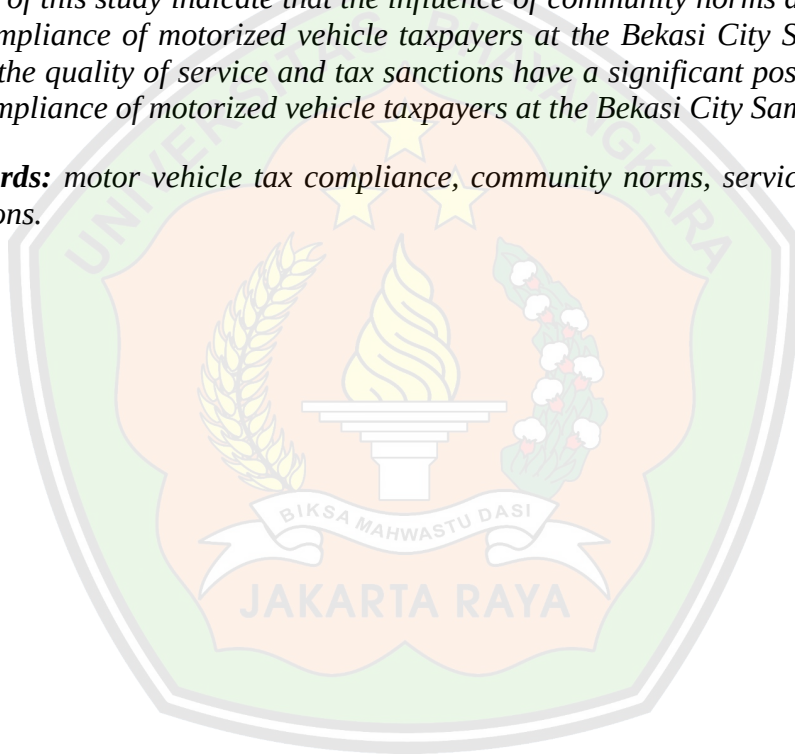
Elien Aprilia Fadhillah
201810315109

ABSTRACT

Elieen Aprilia Fadhillah. 201810315109. *The Influence of Community Norms, Service Quality, and Tax Sanctions on Motor Vehicle Taxpayer Compliance at the Bekasi City SAMSAT Office.*

This study aims to measure the influence of community norms, service quality and tax sanctions on motor vehicle taxpayer compliance at the Bekasi City Samsat office. The number of samples used in this study as many as 100 respondents with the determination of the sample is Accidental Sampling. There are several research methods used to achieve the objectives of this study including descriptive statistical analysis, validity test, reliability test, classical assumption test (normality test, multicollinearity test, heteroscedasticity test), multiple linear regression analysis, hypothesis testing (t test, f test, coefficient of determination test). The results of this study indicate that the influence of community norms does not affect the compliance of motorized vehicle taxpayers at the Bekasi City Samsat Office. While the quality of service and tax sanctions have a significant positive effect on the compliance of motorized vehicle taxpayers at the Bekasi City Samsat Office.

Keywords: motor vehicle tax compliance, community norms, service quality, tax sanctions.



DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.5 Batasan Masalah Penelitian.....	7
1.6 Sistematika Penulisan.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Landasan Teori	8
2.1.1 Theory Of Planned Behavior	8
2.1.2 Teori Atribusi.....	9
2.2 Pajak	9
2.2.1 Pengertian Pajak	9
2.2.2 Jenis Pajak.....	10
2.3 Pajak Kendaraan Bermotor	11
2.3.1 pengertian pajak kendaraan bermotor.....	11

2.3.2 Subjek, Objek dan Wajib Pajak	12
2.3.3 Dasar Pengenaan Pajak	12
2.3.4 Tarif Pajak Kendaraan Bermotor	13
2.3.5 Masa Pajak Kendaraan Bermotor	15
2.3.6 Tata Cara Pembayaran dan Penagihan Pajak.....	15
2.4 Norma Subjektif	16
2.5 Kualitas Pelayanan	17
2.6 Sanksi pajak Kendaraan Bermotor	19
2.7 Kepatuhan wajib Pajak	21
2.8 Penelitian Terdahulu.....	24
2.9 Kerangka Pemikiran dan Hipotesis	25
2.9.1 Pengaruh Norma Masyarakat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.....	26
2.9.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.....	27
2.9.3 Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	27
BAB III METODE PENELITIAN	29
3.1 Desain Penelitian	29
3.2 Tahapan Penelitian	29
3.3 Model Konseptual Penelitian	30
3.4 Operasional Variabel Penelitian	30
3.5 Waktu Dan Tempat Penelitian.....	32
3.6 Metode Pengambilan Sampel	32
3.7 Metode Analisis Data	33
3.7.1 Analisis Statistika Deskriptif	34
3.7.2 Uji Kualitas Data	34
3.7.2.1 Uji Validitas.....	34
3.7.2.2 Uji Reliabilitas	34
3.7.3 Uji Asumsi Klasik	35
3.7.3.1 Uji Normalitas.....	35
3.7.3.2 Uji Multikolinearitas.....	35
3.7.3.3 Uji Heteroskedastisitas	36
3.7.4 Analisis Regresi Linear Berganda	37

3.7.5 Uji Hipotesis.....	38
3.7.5.1 Uji Parsial (Uji T)	38
3.7.5.2 Uji Simultan (Uji F)	38
3.7.5.3 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	39
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	40
4.1 Deskripsi objek penelitian dan responden.....	40
4.1.1 Informasi SAMSAT Kota Bekasi	40
4.2 Karakteristik Responden Penelitian	44
4.3 Uji Analisis Statistik Deskriptif	48
4.4 Uji Kualitas Data	51
4.4.1 Uji Validitas.....	51
4.4.2 Uji Reliabilitas	52
4.5 Uji Asumsi Klasik	53
4.5.1 Uji Normalitas.....	53
4.5.2 Uji Multikolinearitas.....	55
4.5.3 Uji Heteroskedastisitas	55
4.6 Analisis Regresi Linear Berganda.....	56
4.7 Uji Hipotesis.....	58
4.7.1 Uji Parsial (Uji T)	58
3.7.2 Uji Simultan (Uji F).....	59
3.7.3 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	60
4.8 Pembahasan Hasil Penelitian.....	61
BAB V PENUTUP.....	64
5.1 Kesimpulan.....	64
5.2 Implikasi Manajerial.....	65
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Kendaraan Bermotor yang tidak membayar PKB di Kota Bekasi.....	1
Tabel 1. 2 Target dan Realisasi Penerimaan PKB di Kota Bekasi.....	2
Tabel 3. 1 Operasional Variabel Penelitian.....	31
Tabel 3. 2 Skala Likert.....	33
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	44
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia Responden	45
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Status	45
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	46
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	46
Tabel 4. 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kepemilikan Kendaraan	47
Tabel 4. 7 Hasil Uji Analisis Statistik Deskriptif Norma Masyarakat (X1)	48
Tabel 4. 8 Hasil Uji Analisis Statistik Deskriptif Kualitas Pelayanan (X2)	49
Tabel 4. 9 Hasil Uji Analisis Statistik Deskriptif Sanksi Pajak (X3).....	49
Tabel 4. 10 Hasil Uji Analisis Statistik Deskriptif Kepatuhan Wajib Pajak (Y) ..	50
Tabel 4. 11 Hasil Uji Validitas.....	51
Tabel 4. 12 Hasil Uji Reliabilitas.....	53
Tabel 4. 13 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov	53
Tabel 4. 14 Hasil Uji Multikolinearitas.....	55
Tabel 4. 15 Hasil Uji Glejser.....	56
Tabel 4. 16 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	56
Tabel 4. 17 Hasil Uji Parsial	58
Tabel 4. 18 Hasil Uji Simultan (Uji F).....	59
Tabel 4. 19 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	26
Gambar 4. 1 Grafik Normal Plot.....	54

